

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 апарт-готелю в житловому комплексі «Avinion»**

в м. Одеса

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувачки Барвінської
(Кульчицької) О.Ю.
(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)

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

Барвінської (Кульчицької) Ольги Юріївни

1. Тема роботи Розробка концепції апарт-готелю в житловому комплексі «Avinion» в м. Одеса

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 Апарт-готель в м. Одеса

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 _____ Барвінська О.Ю.

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>	16.06.2026	<i>виконано</i>

Здобувач-дипломник _____ Барвінська О.Ю.
(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 _____ Барвінська О.Ю.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

**«Розробка концепції апарт-готелю в житловому комплексі «Avinion»
в м. Одеса»**

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

На початку роботи наведено характеристику та аналіз 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 апарт-готелю «SolRise» в м. Одеса.

Перевагами нового готелю є вдале розташування у рекреаційній зоні біля моря, в новому елітному житловому комплексі, високий рівень обслуговування з використанням сучасних цифрових технологій, персоніфікація послуг та індивідуальний підхід до гостя, комфортні умови розміщення з сучасною оснащеною кухнею, номерний фонд з авторським дизайном та сучасним оснащенням.

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 – 65 стор.

Таблиць – 18,

Рисунків – 6 ,

Додатків – 6, з них графічних аркушів – 4.

Літературних джерел – 30 найменувань.

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

«Concept development for an apart-hotel in the residential complex "Avinion" in Odesa»

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 this research, the concept is developed and the unique trade offer of the apart-hotel "SolRise" is formed.

The advantages of the new hotel are a good location in a recreation area near the sea, in a new elite residential complex, a high level of service using modern digital technologies, personalization of services and an individual approach to the guest, comfortable accommodation with a modern equipped kitchen, room stock with an author's design and modern equipment.

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

ЗМІСТ

Вступ.....	6
Розділ 1. Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень.....	8
1.1. Аналіз конкурентоздатності підприємства, що проектується.....	8
1.2. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	12
Розділ 2. Технологічний розділ.....	16
2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	16
2.2 Проектування окремих функціональних елементів готелю.....	17
2.2.1. Проектування житлової групи приміщень.....	17
2.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	19
2.2.3. Проектування поверху готелю.....	20
2.2.4. Проектування адміністративно-побутових приміщень.....	21
2.2.5. Проектування приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення.....	21
2.2.6. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	22
2.2.7. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	23
2.3. Розрахунок інвестиційних витрат.....	24
2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах..	28
2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання.....	29
2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду...	30
2.4.3. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі.....	32
2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства.....	32
Розділ 3. Організаційний розділ	36
3.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємства готельного господарства.....	36
3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці.....	37
3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства.....	42
3.4. Організація охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки, цивільної оборони.....	43
3.5. Організація охорони навколишнього середовища.....	55
3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.....	58
Висновки і рекомендації	61
Список літератури.....	63
Додатки.....	66

					<i>КРБ.ГРБ.1.177-03.1.22</i>			
<i>Зм.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>				
Студент.		Барвінська О.Ю.		05.06.	<i>Розробка концепції апарт-готелю в житловому комплексі «Avinion» в м. Одеса</i>	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Консульт.							5	71
Керівник		Москвічова О.М.		05.06.		ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС-402		
Н. Контр.		Коваленко Н.О.		05.06.				
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.		05.06.				

ВСТУП

Одеський регіон та місто Одеса займає лідируючі позиції у країні за кількістю закладів готельно-ресторанного бізнесу. Це пояснюється насиченістю туристичної сфери та рядом факторів: географічним розташуванням з довгою лінією чорноморського узбережжя, великою кількістю лиманів, озер та заповідних природних зон; кліматичними сприятливими умовами; розвинутим бізнес-середовищем; приграничним розташуванням та перехрестям міжнародних транспортних та туристичних потоків. І крім цього, Одеса є міжнародним туристичним центром з великою кількістю пам'яток та цікавинок. Одещина славиться своїми етнічними та гастрономічними маршрутами. Регіон обирається туристами як для відпочинку, так і для відновлення здоров'я.

У зв'язку з насиченим конкурентним середовищем, готелі та ресторани проводять постійний моніторинг попиту споживачів, впроваджують інновації для утримання уваги гостей та збільшення кількості контингенту споживачів. Успішні готельно-ресторанні об'єкти сьогодні це комплекси з широким асортиментом послуг, що виконують будь-які забаганки споживачів.

При створенні нових закладів необхідно дотримуватись запитів споживачів, трендів розвитку сфери діяльності та чітко дотримуватись визначених особливостей за стандартами та категорійністю майбутнього готелю.

Об'єктом дослідження обрано апартамент-готель при житловому комплексі «Avinion» в м. Одеса.

Предметом дослідження були впровадження інновацій при створенні апартамент-готелю.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка концепції розвитку апартамент-готелю в м. Одеса.

Для реалізації поставленої мети вирішили наступні **завдання**:

- обґрунтування нової концепції розвитку;
- дослідження ринку готельно-ресторанних послуг та визначення конкурентів в зоні розташування готелю;

- розробка нової концепції розвитку апарт-готелю при житловому комплексі «Avinion» в м. Одеса 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. В кваліфікаційній роботі використовувалась система методів і методик, спрямованих на розв’язання поставленого наукового завдання, що включала: 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 апарт-готелю, 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 кваліфікаційної роботи полягає в розробці проекту апарт-готелю, що може бути використаний на практиці.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури. Загальний зміст викладено на 65 друкованих аркушах. Робота містить 18 таблиць, 6 рисунків та 6 додатків. Список літературних джерел складає 30 найменувань.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа; розробка концепції; апарт-готель; цифрові інновації; персоналізований сервіс.

РОЗДІЛ 1. ОБҐРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ НА ОСНОВІ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

1.1. Аналіз конкурентоздатності підприємства, що проектується

Для відкриття апарт-готелю обрали прибережну зону м. Одеса, неподалік від парку Меморіалу героїчної оборони Одеси 411 батареї. Цей район не дуже насичений закладами розміщення, хоча локація дуже популярна серед туристів з дітьми завдяки тихим не дуже заповненим пляжам, великій кількості атракціонів та розваг для дітей у парку та низькою завантаженістю доріг транспортом. І звичайно це спокійний дачний район із вражаючими панорамами моря.

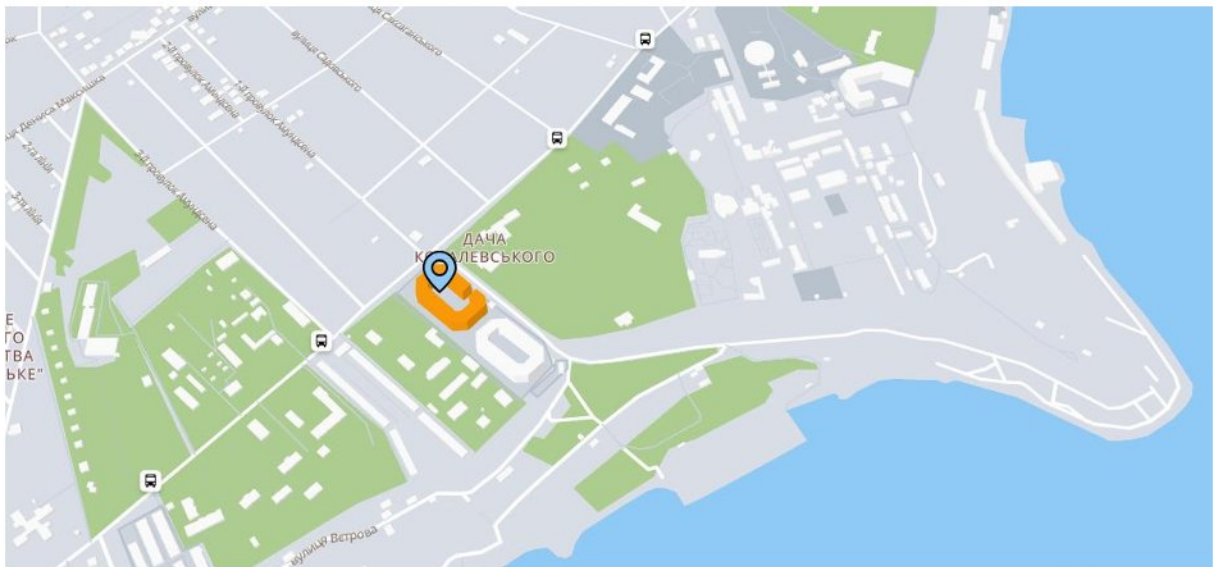


Рис. 1.1 – Розташування майбутнього готелю

У світі відкриття будівництво апарт-готелів є популярним напрямком інвестування, так як швидко окуповується та приносить високі прибутки. Для цієї мети часто використовують житлову нерухомість від забудовника. Апарт-готелі в США та Європі окуповуються за 14-15 років в середньому, в Україні окупність може бути швидшою завдяки високому попиту на апартаменти та низьким цінам на нерухомість від забудовника. Потрібно обирати успішне розташування та якість будівництва. Розташування готелю запропоновано в м. Одеса, в житловому комплексі «Avinion», що сданий в експлуа-

тацію у 2023 році. Локація зацікавить як курортників так і бізнес-аудиторію, завдяки близькості до морського узбережжя та розташування в межах міста.

Апарт-готелі є популярним вибором туристів з дітьми, тому що пропонують актуальні умови проживання та оснащення номерного фонду. Для такого споживача готельних послуг важлива наявність зони приготування їжі в номері чи кухні загального користування, приміщення для дитячого та сімейного дозвілля, ігрових кімнат, дитячих майданчиків. Також важливо продумати додаткові послуги для дозвілля всієї родини та окремого відпочинку, наприклад послуги няні та дитячого клубу. Номери варто проектувати з декількох кімнат, облаштовувати по можливості зону ігор, надавати можливість додаткового ліжечка для немовлят. Для створення успішного апарт-готелю треба поєднати високу якість сервісу та домашній затишок.

Місто є привабливим напрямком відпочинку та туристичних подорожей, а тому і насиченим районом розташування готельних об'єктів. Розглянемо конкурентне середовище майбутнього апарт-готелю. В обраній локації присутні в основному гостинні садиби та готелі невисоких категорій, пансіонати. Зручних для родинного відпочинку готелів з комфортними умовами лише декілька.

В Одесі представлено 442 пропозиції апартаментів, серед яких 185 приватні квартири в оренду, 181 готель з номером Апартаменти, 17 будинків для відпочинку з кухнею та 59 апарт-готелів. Апарт-готель поєднує в собі комфортність домашнього затишку та сервіс готелю. Проаналізовані попит та тренди в готельному бізнесі показують важливість застосування цифрових технологій та індивідуального підходу до кожного гостя. На стику цих запитів використаємо системи взаємодії з гостем. Інструментами персоналізованого сервісу можна використати консьєрж-сервіс, персонального менеджера, індивідуальні сценарії відпочинку, приватність перебування, концепцію місця позитивних емоцій, що запам'ятовуються. Завжди можна знайти індивідуальний підхід до гостя маленькими приємними деталями, зібравши його профайл.

Проаналізовано можливих конкурентів майбутнього закладу розміщення, що мають найближчі пропозиції. Ними виступають схожі апартаменти, апарт-готелі та вілли. Дослідження конкурентного середовища показує, на які сфери діяльності майбутнього закладу необхідно звернути найбільшу увагу.

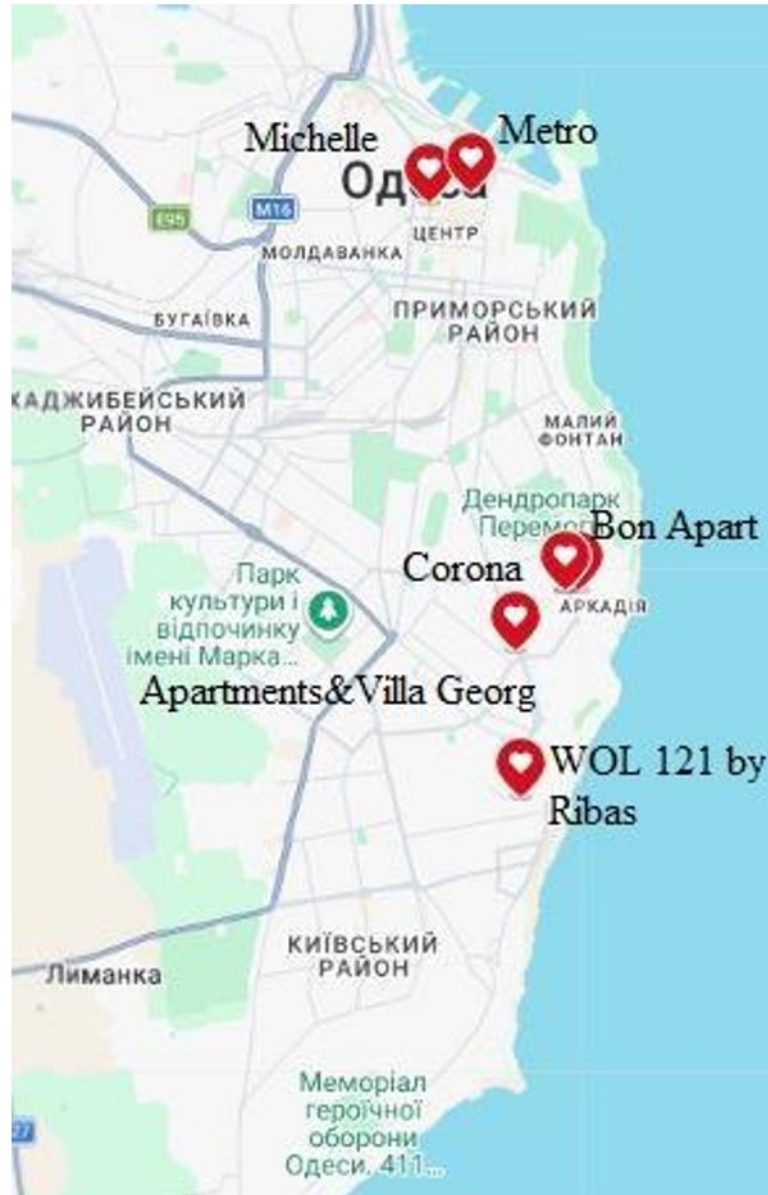


Рис. 1.2 – Прямі конкуренти майбутнього закладу

Прямими конкурентами майбутнього готелю виступають заклади гостинності з найбільшою популярністю серед споживачів. Обираємо заклади, що розташовані неподалік та мають схожі пропозиції по послугам. Проведено детально аналіз конкурентного середовища, результати надано в табл. 1.1.

Схожий рівень та асортимент послуг мають «Apartaments & Viila Georg», готель «Metro Hotel Apartments», апартаменти «WOL 121 by Ribas», апарт-готель «Apart Hotel Michelle», апартаменти «Bon Apart» та «Corona Hotel & Apartments».

Таблиця 1.1

Порівняльна характеристика прямих конкурентів

Параметри	Кіл-ть номерів	Рейтинг Google	Категорія	Додаткові послуги	Цінова політика
Apartaments & Viila Georg	9	4,5	Вілла	Басейн, прання, дитячий майданчик, парковка, інтернет	Від 1644
Metro Hotel Apartments	37	4,4	Апарт-готель	Інтернет, парковка	Від 1886
WOL 121 by Ribas	63		Апартаменти	Інтернет, прання, хімчистка, клінінг	Від 3149
Apart Hotel Michelle	7	4,3	Апарт-готель	Інтернет, парковка, трансфер	Від 2250
Bon Apart	18	4,7	Апартаменти	Інтернет, прання, парковка, тераса, доставка страв та продуктів	Від 1540
Corona Hotel & Apartments	20	4,4	Апартаменти	Інтернет, прання, парковка, тераса, доставка страв та продуктів	Від 2100

Результати аналізу відгуків на Booking надано в багатогранику конкурентоспроможності (рис. 1.3).

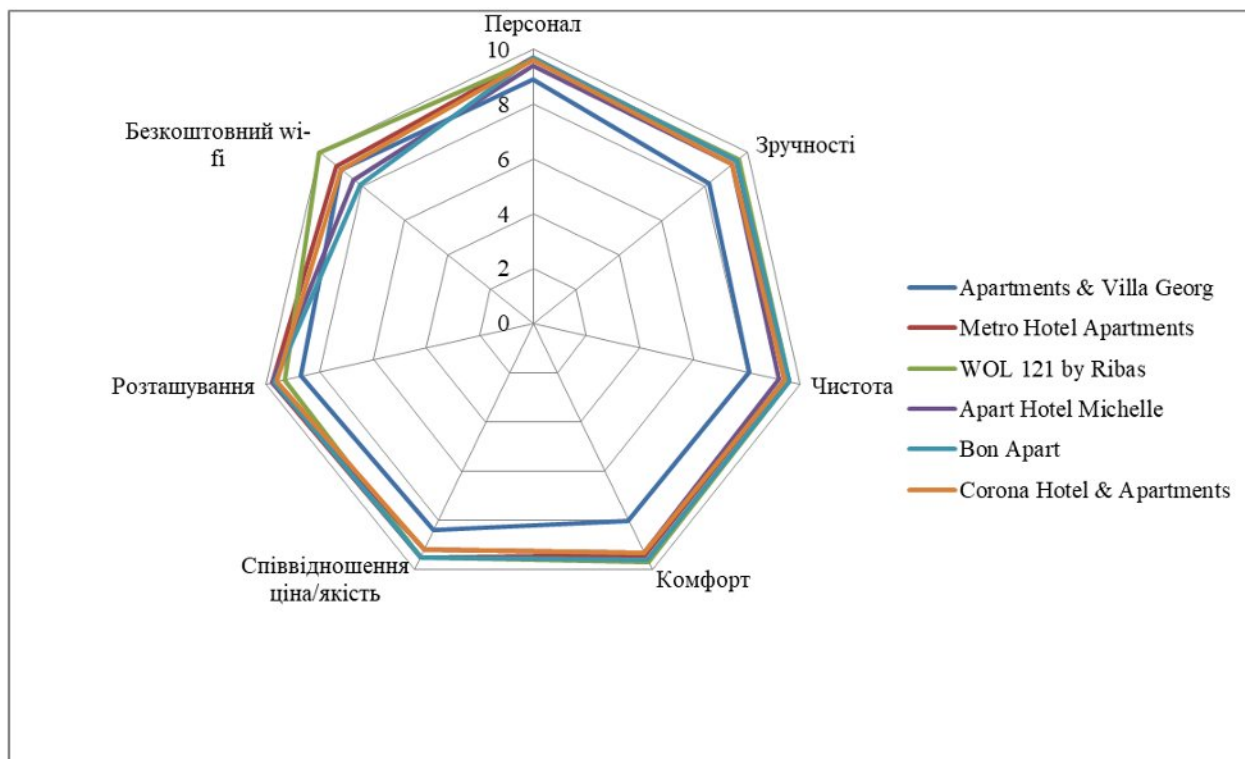


Рис. 1.3 – Відгуки на послуги прямих конкурентів апартамент-готелю

Проведений моніторинг показує, що конкурентів не так багато, ніша апартамент-готелів ще не заповнена в місті. При створенні нової концепції враховуємо недоліки діяльності конкурентів.

1.2. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції

Запропоновано створення нової концепції розвитку апартамент-готелю при житловому комплексі «Avinion» в м. Одеса. Для подальшої успішної діяльності об'єкту необхідно визначити його унікальність та конкурентні переваги на ринку послуг розміщення. Під концепцією розвитку закладу гостинності розуміється чіткий список завдань, що необхідні для реалізації проекту будівництва, запуску всіх технологічних процесів та програм впровадження ідеї.

Для створення популярного об'єкта необхідно врахувати запити споживачів, тренди розвитку готельного бізнесу в регіоні та в певній локації, запровадити інновації в діяльність та будівництво.

Інноваційна концепція розвитку апартамент-готелю надана в таблиці 1.2.

Структура концепції апарт-готелю «SolRise»

Розділ	Характеристика
Розташування	м. Одеса
Тип закладу	Готель
Категорія і тематика закладу	Апарт-готель, висококомфортабельний
Відмінні особливості бізнес-ідеї проекту	Сучасний заклад розміщення з кухнею та цифровими інноваціями
Основні групи споживачів	контингент за віком від 1 до 80 років
Спектр послуг, що пропонуються	Основні послуги: - розміщення; - зона приготування їжі в номерах Додаткові послуги: послуги трансферу, екскурсійні послуги і підбір програм відпочинку, доставка готової їжі та продуктів, прання та хімчистка, користування підземною парковкою, консьєрж-сервіс, виклик медичного персоналу та інтернет
Програма просування і виходу на ринок	- створення УТП, конкурентного продукту; - використання маркетингових інструментів в інтернет-просторах та сторінок в соціальних мережах
Етапи впровадження	Розробка проектних документів Необхідні роботи по реконструкції Виконання авторського дизайну інтер'єру Облаштування житлових приміщень Приймання на роботу працівників Рекламна кампанія Запуск роботи готелю

Проведено аналіз запитів у модулях бронювання та аналіз відгуків серед споживачів послуг апарт-аментів міста Одеси, що показали що саме важливо для гостя в номері. Багато побажань отримати саме ванну у санвузлах при виборі готелю для відпочинку з родиною. Гості будуть приємно здивова-

ні сучасним оснащенням кухні з посудомийкою та духовкою, що бажане при тривалих відпустках. Велика увага приділяється якості сну та відпочинку, тому потрібні якісні матраци на ліжках та м'які дивани та лаундж-зони. Для бізнес-аудиторії варто розмістити хоча б мінімальну робочу зону з письмовим столом та робочим кріслом.

Перевагами нового готелю є вдале розташування у рекреаційній зоні біля моря, в новому елітному житловому комплексі, високий рівень обслуговування з використанням сучасних цифрових технологій, персоніфікація послуг та індивідуальний підхід до гостя, комфортні умови розміщення з сучасною оснащеною кухнею, номерний фонд з авторським дизайном та сучасним оснащенням.

Для розробки подальших стратегій розвитку закладу провели SWOT-аналіз, що дозволяє детально вивчити зовнішнє й внутрішнє середовище. Визначені сильні та слабкі сторони підприємства, надані в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

SWOT-аналіз готелю

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	<ol style="list-style-type: none"> 1. Успішне розташування 2. Застосування цифрових інновацій 3. Наявність зони приготування страв 4. Сучасний дизайн інтер'єру 5. Персоналізований сервіс 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обмежені додаткові послуги 2. Віддаленість від центру міста 3. Відсутність закладу харчування
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розширення спектру послуг 2. Підвищення рівня обслуговування 3. Підвищення контролю якості роботи 4. Створення закладу харчування 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нестабільна політична та економічна ситуація в країні 2. Постійні зміни у конкурентному середовищі 3. Сезонність попиту на послуги розміщення

Можемо зробити висновок, що майбутній апарт-готель матиме багато сильних сторін та можливостей для подальшого успішного функціонування. В несезон заклад може пропонувати послуги розміщення для тривалого поселення як оренду квартири тощо, змінивши тарифи та мінімізуючи участь персоналу в процесах. Також можливі шляхи привернення уваги споживача – організація або часткова участь як представника у конференціях, семінарах.

Серед конкурентних переваг апарт-готелю виступають цифрові технології, що підвищують індивідуальний сервіс для гостя. В готелі пропонуємо цифрові інструменти, такі як автоматизоване обслуговування номерів, програмне забезпечення CRM, для кожного гостя можна запропонувати мобільний додаток з функціями голосового замовлення та послугами цифрового конс'єржа. Цифрові технології нададуть можливість швидкої мобільної реєстрації, прискорення розрахунку і платежів під час перебування. Чат-боти можна використати під час бронювання та обслуговування гостей.

РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ

2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту

Всі приміщення готелю та асортимент послуг створюють його інфраструктуру. Вона в цілому відіграє важливу роль у сприйнятті комплексу та його прибутковості. Чим ширша інфраструктура послуг і чим більше вона затребувана, тим вищим буде рівень зацікавленості готелем серед споживачів. Всі послуги готелю повинні бути взаємопов'язані та створювати єдиний конкурентний комплексний механізм.

Розраховане співвідношення номерного фонду та ряду послуг і сервісів повинно забезпечувати комфортне перебування відвідувачів у готелі.

До поняття інфраструктури в готельному підприємстві відносять всі послуги та сервіси, які клієнт може отримати на додаток до проживання в готельному номері. Об'єкти інфраструктури готелю повинні не тільки підвищувати конкурентоспроможність комплексу, а й бути стабільним джерелом прибутку.

До основних факторів, які мають безпосередній вплив на склад інфраструктури, експерти відносять розташування і тип готельного проекту.

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.

У зв'язку з простотою об'єкту та обмеженим наданням додаткових послуг готель має невелику кількість інфраструктурних елементів. Це основні компоненти необхідного забезпечення умов проживання.

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	Місткість номерного фонду – 10 номерів апартаментів
Приміщення служби приймання	Вестибюль, рецепція, кімната чергового персоналу, санітарно-технічний блок, камера схову, приміщення охорони
Адміністративна група приміщень	Кабінет директора, бухгалтерія
Господарсько-виробнича група приміщень	Приміщення для покоївок, білизняна, приміщення для клінінгового інвентарю
Приміщення культурно-дозвільного призначення	Лаундж-зона
Інженерно-технічні приміщення	Технічні приміщення житлового комплексу

2.2 Проектування окремих функціональних елементів готелю

2.2.1. Проектування житлової групи приміщень

До житлової групи приміщень готелю відносять номерний фонд та приміщення загального призначення. Номерний фонд – це загальна кількість номерів в засобі розміщення. Номер – це приміщення, що складається з одного або декількох койко-місць, обладнане відповідно до вимог готелю даної категорії.

В готелі плануються номери апартаменти. Кожен номер включає вітальню з кухнею, дві спальні та два санвузли. В дитячих кімнатах можна використати двоярусні ліжка Місткість готелю складає 40 ліжко-місць у 10 номерах.

Номер має багатофункціональне призначення, забезпечує ночівлю, є місцем відпочинку, приймання їжі, особистої гігієни, роботи, спілкування.

Порядок розміщення меблів у номері залежить від його типу, розмірів, конфігурації, розміщення віконних і дверних отворів. Форма жилої кімнати впливає на спосіб розміщення меблів: одnobічне розміщення – для приміщень у формі подовженого прямокутника, або двобічне – для приміщень квадратної форми. При розміщуванні меблів враховані норми проходів між меблями: мінімальна відстань для однієї людини – 60 см, для двох – 110 см, мінімальна відстань від стіни до пристінкових меблів – 54 см, максимальна – 55 см. Необхідне оснащення номерів відповідає нормативним документам [25] і представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Оснащення і меблі номерів готелю

Найменування	Кількість у номері (норматив)	Кількість на 10 номерів
Ліжко 200х200 см	1	10
Ліжко двоярусне 90х200 см	1	10
Диван	1	10
Крісло	2	20
Письмовий стіл	1	10
Робоче крісло	1	10
Шафа для одягу	2	20
Бра	3	30
Стіл	1	10
Стілець	4	40
Кондиціонер	2	20
Телевізор	2	20
Розетки	6	60
Рушники (набір)	8	80
Вішалка для верхнього одягу	1	10
Унітаз	2	20
Ванна	2	20
Умивальник	2	20

Оснащення кухні плануємо сучасне та багатофункціональне, комфортне у використанні. Оснащення кухні перерахуємо в таблиці 2.3.

Склад зони для приготування їжі

№ п/п	Приміщення	Площа, м ²	Перелік меблів і їх кількість
1.	Зона для приготування їжі	10,0	1) набір меблів з полицями - 1 2) стіл обідній - 1 3) стілець – 4 4) плита індукційна – 1 5) мікрохвильова піч – 1 6) електрочайник – 1 7) набір посуду для приготування їжі – 1 8) набір посуду для споживання – 6 9) столові прибори – 6 10) холодильна шафа – 1 11) посудомийна машина 12) духовна шафа

Крім номерів житловий поверх включає приміщення загального призначення, приміщення побутового обслуговування.

2.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень

У вестибюлі виділяють вхідну зону, зону прийому, очікування, відпочинку та інформації, побутового обслуговування, комунікаційну зону.

Склад і площу приміщень оформлюємо у вигляді таблиці 2.4 згідно з нормативними вимогами.

Таблиця 2.4

Склад і площа приймально-вестибюльної групи приміщень

№ п/п	Приміщення	Площа, м ²	Перелік меблів і їх кількість
1	2	3	4
1.	Вестибюль	30	1) стійка рецепції – 1 2) диван – 1 3) журнальний столик – 1 4) телевізор – 1

1	2	3	4
2.	Кімната чергового персоналу	8	1) диван – 1 2) холодильник – 1 3) стіл письмовий – 1 4) стілець офісний – 1 5) шафа офісна – 1 6) вішалка – 1
3.	Службовий санітарно-технічний блок	4	1) душова кабіна – 1 2) унітаз – 1 3) умивальник – 1 4) дзеркало – 1 5) вішалка – 1
6.	Комора прибирального інвентарю	3	1) шафа – 2
	Корисна площа приміщень $S_k =$	51	

2.2.3. Проектування поверху готелю

Основна територія готелю - це багатомісні сімейні номери з санвузлами та кухнею. Зона рецепції буде поєднувати внутрішню зону відпочинку. Номерний фонд апарт-готелю включатиме 5 апартаментів з однією спальнею та 4 апартаментів з двома спальнями. Кожен простір буде облаштовано власною сучасною кухнею із зоною вітальні та одним-двома санвузлами. Номери готелю розташовані за коридорною системою. На поверху окрім житлових номерів розміщуємо приміщення обслуговування та місце під вертикальні та горизонтальні комунікації.

Таблиця 2.5

Склад і площа поверху готелю

№ п/п	Приміщення	Площа, м ²
1.	Номери	372
2.	Вестибюль	22
3.	Кімната чергового персоналу	12
4.	Санітарно-технічний блок	4
8.	Білизняна та господарське приміщення	12
	Всього	422

2.2.4. Проектування адміністративно-побутових приміщень

Адміністративно-побутові приміщення розташовані на першому та у цокольному поверсі та включають кабінет адміністратора, складські приміщення (білизняна, матеріально-технічний склад), пральню.

Таблиця 2.6

Склад і площа адміністративно-побутової групи приміщень

№ п/п	Приміщення	Площа, м ²	Перелік меблів та їх кількість
1.	Кабінет адміністратора	6,0	1) стіл письмовий – 1 2) стілець офісний – 2 3) шафа офісна – 1 4) настільна лампа – 1 5) крісло – 1 6) комп'ютер – 1 7) телефон – 1
2.	Білизняна	6,0	1) стелаж – 2 2) шафа – 2 3) стіл – 1 4) стілець – 1
3.	Матеріально-технічний склад	10	1) стелаж – 3
	Корисна площа приміщень $S_k =$	22,0	

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

Для відпочинку та дозвілля мешканців готелю планується створити озеленену терасу на даху будівлі готелю. Така дуже популярна серед споживачів готельних послуг та буде перевагою при виборі готелю. Крім того, це може стати особливістю готелю та підкреслити його близькість до природи. Облаштувати зону можна меблями для відпочинку з лози – лежачками, лавками, кріслами та столиками.

2.2.6. Пропозиції щодо дизайну закладу

В дизайні інтер'єру пропонуємо взяти концепцію світланку на узбережжі. Головний акцент – максимальна взаємодія з морським пейзажем, тому пропонуємо панорамні вікна та облаштовані тераси і лоджії комфортабельними меблями. По кольористиці обираємо базові кольори світло-сірий, молочний та пісочний. Акценти можемо додати золотисто-бежевими, теракотовими та бірюзовими тонами. В оформленні меблів варто використати вибілене дерево, в оформленні простору натуральні льон на напівпрозорість тканин. Залишаємо простір максимально вільним, використовуємо мінімалізм, модульні меблі.



Рис. 2.1 – Приклад дизайну вітальні з кухнею

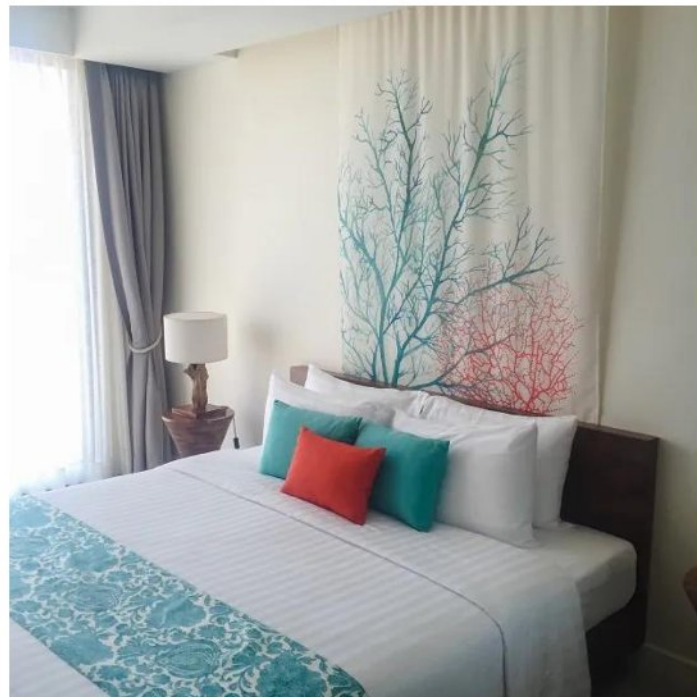


Рис. 2.2 – Приклад дизайну спальні



Рис. 2.3 – Приклад дизайну санвузлів в апартаментах

2.2.7. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі

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

$$S_p = S_k * k_1, \quad (2.1)$$

де k_1 – коефіцієнт збільшення площі,

$k_1 = 1,10 - 1,25$ (для невеликих закладів (до 50 місць) і закладів високого класу $k_1 = 1,25$).

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

$$S_{заг} = S_p * k_2, \quad (2.2)$$

де S_p – робоча площа,

k_2 – коефіцієнт збільшення площі,

Для невеликих закладів та закладів високого класу $k_2 = 1,03$, для великих закладів високого класу $k_2 = 1,15$.

Площу поверху будівлі готелю визначаємо за формулою

$$S_{пов} = S_{заг} / n, \quad (2.3)$$

де n – кількість поверхів.

Геометричні розміри будівлі розраховуємо за формулою

$$a \cdot b = S_{\text{пов}}, \quad (2.4)$$

де a – довжина будівлі, м,

b – ширина будівлі, м.

$$S_p = 444 \cdot 1,25 = 555 \text{ кв. м.}$$

$$S_{\text{заг}} = 555 \cdot 1,03 = 572 \text{ кв. м.}$$

Приймаємо площу поверху рівною 703 кв. м.: шириною 18,5 м та довжиною 38 м. Коридор приймаємо шириною 2 м.

Після визначення конфігурації та поверховості будівлі готелю здійснюємо її зонування. Окремі приміщення готелю об'єднуємо у функціональні зони за призначенням:

- адміністративно-побутова
- складська
- обслуговування
- технічна
- сервісна

Для здійснення зонування підсумовуємо площу приміщень окремих зон та виконують їх остаточну ревізію.

2.3. Розрахунок інвестиційних витрат

Розрахуємо суму інвестицій в будівництво:

$$I_B = B \cdot P, \quad (2.5)$$

де B – вартість 1 м² на будівництво підприємства, грн.;

P – площа об'єкта будівництва, м².

$$I_B = 703 \cdot 300 \cdot 45 / 1000 = 9490,5 \text{ тис.грн}$$

Розрахуємо суму інвестиційних коштів у додаткові основні засоби:

$$I_{OZ} = B_Y + B_M + B_T, \quad (2.6)$$

B_Y – покупна вартість устаткування, грн.;

B_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 2.7.

Таблиця 2.7

Розрахунок покупної вартості устаткування

Найменування	Кількість	Вартість одиниці, грн	Вартість всього, грн
1	2	3	4
Вестибюльно-приймальна група приміщень			
Стійка адміністративна	1	9000	9000
Диван	1	6800	6800
Крісло	2	4450	8900
Диван офісний	2	4500	9000
Вішалка для одягу	3	200	600
Столик журнальний	1	700	700
Стіл офісний	6	890	5340
Стілець офісний	9	460	4140
Шафа офісна	4	1200	4800
Стелаж	4	930	3720
Лампа настільна	3	250	750
Телевізор	1	4500	4500
Телефон офісний	3	400	1200
Ноутбук	4	5000	20000
Принтер	1	3400	3400
Касовий апарат	1	8000	8000
Сейф	1	5000	5000
Холодильник	2	4000	8000
Піддон для душу	1	1100	1100
Унітаз	4	1200	4800
Умивальник	5	500	2500
Дзеркало	3	350	1050
Всього			113300
Номерний фонд			
Умивальник	19	500	9500
Унітаз	19	1200	22800
Ванна	17	9000	153000
Дзеркало над умивальником	19	370	7030

Продовження табл. 2.7

1	2	3	4
Полиця для туалетного приладдя	19	560	10640
Килимок	19	300	5700
Сушарка для рушників	19	690	13110
Гачки для одягу	19	350	6650
Набір рушників	31	600	18600
Тримач для туалетного паперу	19	190	3610
Кришка для унітазу	19	170	3230
Щітка для унітазу (у футлярі)	19	100	1900
Кошик для сміття	19	200	3800
Ліжко односпальне 90x200 см	17	1700	28900
Ліжко двоспальне 140x190 см	7	2300	16100
Комплект постільної білизни	24	300	7200
Тумбочка	31	700	21700
Килим	19	2000	38000
Вішалка для верхнього одягу	18	300	5400
Шафа з полицями	19	4500	85500
Крісло	34	3500	119000
Диван	1	15000	15000
Письмовий стіл	18	1200	21600
Стілець	18	900	16200
Поличка для багажу	18	300	5400
Прозорі завіси	19	300	5700
Цупкі завіси	19	600	11400
Дзеркало	19	400	7600
Склянки набір	18	200	3600
Попільничка	18	50	900
Ключ для відкривання пляшок	18	50	900
Набір письмового приладдя	18	150	2700
Холодильник	18	4000	72000
Міні-сейф	18	5000	90000
Телевізор	19	7500	142500
Телефон	18	560	10080
Люстра	19	700	13300
Світильник	31	450	13950
Лампа настільна	18	300	5400
Електричні розетки	57	50	2850
Замок електронний	18	500	9000
Всього			1046450
Службові та адміністративні приміщення			
Стіл офісний	6	890	5340
Стілець офісний	21	460	9660
Крісло офісне	2	1200	2400
Шафа офісна	11	1200	13200

Продовження табл. 2.7

1	2	3	4
Стелаж	25	930	23250
Лампа настільна	7	250	1750
Ноутбук	5	5000	25000
Телефон	4	500	2000
Сейф	1	5000	5000
Диван	1	4500	4500
Мікрохвильова піч	1	3000	3000
Електрочайник	1	500	500
Швейна машина	1	3000	3000
Стіл виробничий	7	700	4900
Унітаз	2	1200	2400
Умивальник	2	500	1000
Дзеркало	2	350	700
Всього			107600
Разом			1267350

$$I_{03} = 1267,350 + 126,735 + 63,368 = 1457,453 \text{ тис. грн}$$

Суму інвестицій в рекламу та маркетинг наводимо в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Інвестиції в рекламу та маркетинг

Перелік витрат	Вартість, тис.грн
Дизайн інтер'єру	302,4
Розробка сайту	10
Реклама в соціальних мережах	12
Дизайн поліграфії	5
Друк поліграфії	5
Всього	334,4

Таблиця 2.9.

Загальні інвестиції для реалізації концепції

Показник	Сума, тис.грн
1. Витрати на будівництво	9490,5
2. Витрати на устаткування	1267,35
3. Витрати на монтаж	126,735
4. Витрати на транспортування	63,368
5. Витрати на рекламу та маркетинг	334,4
Всього	11282,353

2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах

Технологія та організація обслуговування є одним з найбільш вагомих чинників, які впливають на якість надання послуг підприємством готельного господарства. Організація цього процесу в готелях є стандартною, хоча кожному з них, відповідно до самого готельного підприємства притаманна певна відмінність.

Технологія обслуговування гостей у готелях характерна циклічністю — послідовним повторенням процесу обслуговування гостя від часу його прибуття до остаточного від'їзду. Технологічний цикл обслуговування — це стандартний обсяг послуг із певною послідовністю їх надання, яким має намір скористатись відвідувач і які пропонує засіб розміщення.

Технологічний алгоритм циклу умовно поділяють на чотири етапи:

1. До приїзду в готель — бронювання (Reservation).
2. Прибуття гостя в готель (Arrival), реєстрація (Check in Procedure) і розміщення (Accommodation).
3. Проживання (Staying) й обслуговування гостя в готелі.
4. Виїзд (Departure), остаточна оплата гостем послуг готелю.

Перша фаза гостьового циклу починається зі спілкування потенційного гостя з персоналом готелю ще до прибуття гостя у засіб розміщення.

І саме у процесі першого потенційного контакту турист отримує від працівника готелю вагому інформацію про готельне підприємство, категорії номерів, тарифи та послуги тощо або може підтвердити важливу для себе інформацію про засіб розміщення.

Друга фаза гостьового циклу пов'язана із зустріччю гостей на вокзалі, в аеропорту, трансфером у готель, реєстрацією та розміщенням туриста в готелі.

Прибувши в готель, розпочинається наступна частина другої фази – організація поселення гостей. Тут гість заповнює свої дані в анкету, ознайомлюється з правилами проживання та, якщо погоджується їх притримуватись,

підписує анкету, потім менеджер фотографує документи для посвідчення особистості та розраховує гостя. Часто під час цієї процедури гості задають питання, що їх турбують про готель чи про місцевість, замовляють сніданки.

Третя фаза відбувається під час проживання та пов'язана з обслуговуванням. Головною метою готельних підприємств – є зробити відпочинок гостя максимально комфортним. Та разом з цим мати заробіток, тому окрім основних послуг, кожен готель намагається розширити асортимент додаткових послуг.

Компетентність персоналу, раціонально побудований процес обслуговування гостей — це своєрідні інвестиції на перспективу в готельному бізнесі, адже згодом вони окупляться фінансово під час повторного візиту гостя, ймовірно, його родичів, знайомих, приваблених позитивним відгуком про належний рівень сервісу

2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання

Процес обслуговування в готелі відбувається в декілька етапів:

- попереднє замовлення місць (бронювання);
- прийом, реєстрація і розміщення гостей;
- надання послуг проживання та харчування;
- надання додаткових послуг;
- остаточний розрахунок і оформлення виїзду.

Служба бронювання першою обслуговує гостя, тому від рівня її роботи залежить наповнюваність готелю та складається перша думка споживачем.

Першим спілкується з гостем менеджер з бронювання. Забронювати номер можна за телефоном та через інтернет шляхом використання електронної пошти або через сайт. Можливий варіант співробітництва з різними сайтами бронювання типу Booking.com. Крім основних функцій бронювання менеджер з бронювання вивчає попит на готельні місця, аналізує завантаження номерів у минулі і дійсний періоди, приймає участь у плануванні діяльності закладу разом з комерційною службою готелю.

В готелі зустрічає гостя служба прийому і розміщення. Задачами служби є реєстрація гостей, розподіл номерів, надання різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання, ведення необхідної документації. Черговий адміністратор оформляє гостей на проживання. В невеликому готелі функції касира та портье виконує черговий адміністратор. Посильний проводить та знайомить гостя з готелем, його послугами та номером.

Також в готелі планується посада консьєржа. Він виконує прохання гостей, надають всю інформацію про готель та його послуги. Популярні послуги, що надаються: купівля і доставка квитків на вистави чи шоу-програми, замовлення столика в ресторанах, замовлення і доставка квитків на транспорт, резервування місць у салоні краси; надання інформації про визначні дати, роботу виставок та магазинів; допомога в екстрених випадках; виконання особистих доручень тощо.

До служби прийому та розміщення висувуються такі вимоги:

- служба повинна розташовуватись максимально близько до входу в готель, щоб гість після прибуття відразу знайшов стійку реєстрації;
- стійка реєстрації повинна приховувати всі процеси персоналу за нею;
- робота з гостем повинна виконуватись швидко та чітко, щоб уникнути очікування гостями;
- персонал служби повинен бездоганно виглядати та поводити себе привітливо та професійно.

2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду

Служба експлуатації номерного фонду підтримує приміщення готелю в належному стані комфорту та санітарії. Ця служба є найбільшою за чисельністю та включає старшу покоївку, покоївок, прибиральниць та кастеляншу.

Службу покоївок очолює старша покоївка. До її обов'язків входить: розподіл роботи між покоївками, контроль за справністю санітарно-технічного оснащення номерів та службових приміщень; підтримання їх у чистоті та належному стані; забезпечення цілості інвентарю та обладнання; перевірка но-

мерів при від'їзді гостей; прийом замовлень на додаткові послуги; звітність за зберігання білизни; виклик технічного персоналу для усунення пошкоджень.

Покоївка підпорядковується старшій покоївці. Основною функцією покоївок – є прибирання номерів. Виділяють щоденне прибирання (поточне та проміжне), після звільнення номера та генеральне прибирання. Будь-яке прибирання виконується чітко за інструкцією та у визначеній послідовності. Покоївки можуть прибирати індивідуальним та бригадним методом.

Поточне прибирання включає: провітрювання номеру, прибирання і миття посуду, заправлення ліжок, видалення пилу, прибирання санітарного вузла, перевірка наявності і цілісності оснащення номера. При роботі у багатокімнатних номерах процес прибирання починають зі спальні та закінчують санвузлом. Щоденне проміжне прибирання проводиться при необхідності чи за запитом гостя.

Прибирання після виселення гостя доповнюється прийманням номера, заміною білизни, рушників та рекламної інформації. Генеральне прибирання проводиться не рідше, ніж один раз на десять днів.

Всі інші приміщення, окрім номерів, підтримують у чистоті та належному стані прибиральниці. Вони підпорядковуються також старшій покоївці.

Кастелянша в невеликому готелі виконує обов'язки завідувача білизняною. Вона відповідає за зберігання, веде облік білизни та іншого м'якого інвентарю, видає чисту білизну покоївкам та приймає від них брудну, здає білизну персоналу пральні та приймає її після прання. Підпорядковується безпосередньо директору готелю та його заступнику.

До роботи персоналу служби обслуговування номерного фонду висуваються певні вимоги:

– процес прибирання повинен проводитись не порушуючи комфорту гостя (найкраще, щоб гість взагалі його не помічав, а бачив лише результати роботи);

- обладнання та інвентар для прибирання недопустимо залишати у номерах та приміщеннях загального користування;
- поведінка всього персоналу повинна бути професійною, звертання до гостя привітливим, вирішення можливих конфліктів швидким та непомітним (прагнення до уникнення взагалі);
- робота повинна виконуватись швидко та чітко, на професійному рівні та відповідати високому рівню обслуговування.

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

Фінансово-комерційна служба включає бухгалтерію та планово-комерційний відділ. До функцій бухгалтерії відносяться: бухгалтерська звітність, дотримання фінансової і договірної дисципліни, аналіз фінансово-господарської діяльності готелю, складання бізнес-планів та кошторисів, складання тарифів та дотримання ціноутворення, робота з отримання ліцензій тощо. Бухгалтерія виконує грошові перекази, інформування директора про фінансові результати діяльності готелю, виплату заробітної плати, контроль і облік витрат.

Планово-комерційний відділ відповідає за забезпечення готелю всіма необхідними матеріально-технічними та виробничими ресурсами. Менеджер відділу займається пошуком постачальників, договорами, маркетингом, продажами номерів, рекламною кампанією закладу.

Інженерно-експлуатаційна служба включає завгоспа, слюсаря-сантехніка, електрика та двірника. До їх обов'язків входить постійний контроль за справністю обладнання та мереж готелю, усунення пошкоджень за необхідності, проведення ремонту, пошук можливих шляхів зменшення витрат та оптимізації роботи готелю, підтримання у належному стані прилеглої території закладу.

2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства

Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків:

1. Одноразова місткість

Характеризує кількість інвентарних місць готелю

$$O_M = K_{ном} * Ч_{i,m} \quad (2.7)$$

де O_M – одноразова місткість; $K_{ном}$ – кількість номерів кожної категорії;

$Ч_{i,m}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері.

$$O_M = 10 * 4 = 40$$

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

$$ПС_M = O_M * Ч_{д,p} \quad (2.8)$$

де $ПС_M$ – можлива пропускна спроможність; O_M – одноразова місткість;

$Ч_{д,p}$ – кількість календарних днів роботи готелю.

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

3. Пропускна спроможність

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

$$ПС = ПС_M - K_{к,p} \quad (2.9)$$

де $ПС$ – пропускна спроможність; $ПС_M$ – можлива пропускна спроможність; $K_{к,p}$ – кількість людино-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції (від 8 до 12 місяців).

Враховуючи, що готель тільки будується, капітальний ремонт та 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)

$$ПС_{пл} = ПС - K_{н,p} - K_{с,o} - K_{ін} \quad (2.10)$$

де $ПС_{пл}$ – планова пропускна спроможність;

$ПС$ – пропускна спроможність;

$K_{n,p}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом (3...4 доби);

$K_{c.o.}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення;

$K_{ін}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом з інших об'єктних причин (1...3 доби).

$$K_{c.o.} = T_{c.o.} * K_{Г} / 24 \quad (2.11)$$

де $T_{c.o.}$ – час санітарної обробки і підготовки номеру до заселення, год.

$K_{Г}$ – можлива кількість обслужених гостей готелю.

$$K_{Г} = ПС / T_{c.п.}, \quad (2.12)$$

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

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

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

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

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

Плановий ремонт проводиться у той час, коли готель не приймає відвідувачів, тому $K_{n,p} = 0$. 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.

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

Тоді планова пропускна спроможність:

$$ПС_{пл.} = 14600 - 120 - 130 - 24 = 14326 \text{ людино-днів}$$

5. Середня місткість

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

$$\bar{M} = \frac{M_n * t_1 + M_k * t_2}{T} \quad (2.13)$$

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 (5 місяців).

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

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

Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом

$$K_{з(пл)} = \frac{ПС_{пл}}{ПС} \quad (2.14)$$

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

$$K_{з(пл.)} = 14326 / 14600 = 0,98$$

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ

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

На відміну від класичних готелів, апарт-готелі мають складнішу управлінську специфіку. Це зумовлено тим, що менеджмент у такому закладі повинен враховувати не лише традиційні функції прийому, розміщення та обслуговування гостей, а й питання більш тривалого проживання, побутового комфорту, гнучкого ціноутворення, індивідуалізації сервісу та координації між підрозділами. Тому система менеджменту апарт-готелю має формуватися як адаптивна, клієнтоорієнтована та технологічно підтримана система. Для апарт-готелів, де кількість працівників часто є обмеженою, а функціональне навантаження – ширшим, особливо важливими є правильний розподіл обов'язків, навчання працівників, мотивація, оцінювання ефективності роботи та підтримка корпоративної культури.

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.

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 підпо-

рядковується 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.

Недоліки можуть бути виключені в ході діяльності готелю шляхом заміни частини бюрократичних елементів структури управління на економічні.

Організаційна структура управління готелем представлена в додатках роботи.

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 [15].

Склад та кількість персоналу апарт-готелю «SolRise» визначаємо на основі розроблених нормативів.

Для розрахунку чисельності покоївок використовуємо такі дані:

- готель відноситься до категорії апартamenti;
- номерний фонд включає: 10 номерів апартamenti;
- готель працює 365 днів за 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 5 діб – $14600/5 = 2920$ осіб;
- коефіцієнт, що враховує заплановані дні для невиходу покоївок на роботу – 1,3.

Розрахуємо явочну чисельність покоївок за формулою:

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

де $T_{зм}$ – змінний фонд робочого часу;

$T_{но1}, T_{но2}, \dots, T_{ноn}$ – норма часу для обслуговування одного номера;

N_1, N_2, \dots, N_n – кількість номерів різного типу.

$$Ч_я = (1,78 \cdot 10) / 8 \approx 3 \text{ (покоївки)}$$

Загальна облікова кількість покоївок розраховується за формулою:

$$Ч_{об} = Ч_я * K_n \quad (3.2)$$

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

Тобто загальна облікова кількість покоївок дорівнює:

$$Ч_{об} = 3 \cdot 1,3 = 4 \text{ (чол.)}$$

В таблиці 3.1 наведено штатний розпис готелю.

Штатний розпис готелю

Посада	Кількість посадових одиниць	Зайнятість (тимчасово/постійно)
Директор	1	постійно
Адміністратор	1	постійно
Бухгалтер	1	постійно
Рецепшійоніст	2	постійно
Покоївка	4	постійно
Прибиральниця	1	постійно
Кастелянша	1	постійно
Охоронець	2	постійно
Всього	14	

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

Фонд оплати праці

№	Посада	Графік роботи	Кількість працівників всього	Кількість працівників за зміну	Заробітна плата за день, грн.
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	Консьєрж	2/2	2	1	500
7	Покоївка	2/2	4	2	500
8	Прибиральниця	2/2	2	1	500
9	Слюсар-сантехнік	2/2	1	1	400
Всього заробітна плата за день, грн.					5800
Всього заробітна плата за місяць, грн.					174000

Черговий адміністратор виконує такі обов'язки:

- зустрічає гостя, визначає потреби за запит гостя, проводить первинну презентацію готелю, знайомить гостя з усіма послугами та інфраструктурою;
- завершує візит гостя, приймає оплату за проведені послуги, оцінює ступінь задоволення гостя наданими послугами;
- організовує та інформує споживачів про різноманітні знижки та акції;
- вирішує конфліктні ситуації.

Покоївка зустрічає і розміщує гостей, здійснює прибирання номерів, змінює постільну білизну, прибирає ліжка, стежить за роботою холодильників, радіоапаратури, приймає замовлення від мешканців на побутові послуги, стежить за тим, щоб клієнти при виїзді не загубили свої речі і не брали речей готелю, спілкується з клієнтами на високому культурному рівні, виконує свою роботу без шуму, охайно та швидко.

Одним з очікуваних результатів роботи покоївки повинно стати створення комфортних умов проживання клієнтів готельного закладу, аби вони почували себе як вдома.

Вимоги професії до робітника: Особливістю готельного господарства є цілодобовий цикл обслуговування, тому покоївка перш за все повинна бути психологічно готовою до такої роботи. Можна виділити основні професійні якості, якими вона повинна володіти: працелюбність, організованість, охайність, висока витривалість, комунікабельність, дипломатичність, здатність справляти гарне враження.

Для виконання покладених на нього функцій, прибиральник службових приміщень зобов'язаний робити прибирання приміщень підприємства та прилеглої території. Мити з застосуванням миючих засобів стіни, підлоги, віконні рами, скло і дверні блоки, чистити і дезінфікувати санітарно-технічне устаткування. Видаляти пил зі стін, стелі, меблів і килимових виробів у ручну віниками, щітками і порохотягами, очищати урни від паперу, промивати їх дезінфікуючими розчинами. Збирати сміття на закріпленій території і відносити його в сміттєзбиральник. Підтримувати правила санітарії і гігієни в приміщеннях, що прибираються, здійснювати провітрювання приміщень,

включати і виключати електроосвітлення відповідно до встановленого режиму. негайно повідомляти завідувачу господарства про несправність електроустаткування і санітарно-гігієнічний стан устаткування, поломках дверей, вікон, запірних пристроїв і т.п. на території, що прибирається. Суворо дотримуватися правил безпеки при провадженні робіт, правил експлуатації електронного і санітарно-гігієнічного устаткування, користування миючими і дезінфікуючими засобами. Доглядати зелені насадження в приміщеннях підприємства: витирати з них пил, підливати, пересаджувати, проводити профілактичні роботи. Утеплювати вікна та двері, підготовлювати приміщення до зимового періоду.

Агент по прийому та розміщенню гостей (черговий адміністратор) - є службовцем СПР, що спілкується з гостями готелю протягом всього терміну їх проживання, підпорядкований старшому агенту або керівнику служби. Основні функції агента СПР:

- виконання різних підготовчих дій щодо прийому гостей,
- підбір номерів для броні;
- фіксація тривалості проживання гостей,
- перевірка документів при реєстрації,
- підбір необхідного номера, відповідно до вимог клієнта:
- визначення способу оплати і проведення необхідних кредитночехових процедур;
- збір необхідної інформації про номери готелю;
- координування своєї роботи із господарською та іншими службами тощо.

Покоївка зустрічає і розміщує гостей. Здійснює щоденне, поточне і генеральне прибирання номерів і закріплених за нею приміщень загального користування згідно з прийнятою технологією і періодичністю. Змінює постільну білизну, рушники і туалетні речі після кожного виїзду мешканця, а в разі тривалого проживання — у терміни, передбачені Правилами користування готелями та надання готельних послуг, прибирає ліжка. Приймає замо-

влення від мешканців на побутові послуги та забезпечує їх своєчасне виконання.

У разі несправності меблів, телевізора, холодильника, радіоприймача, телефонного апарату, освітлювальних приладів, сантехнічного та іншого обладнання номерів подає заявку черговому на поверсі або адміністратору для проведення ремонту відповідними спеціалістами. У разі виявлення зіпсованого мешканцями майна та обладнання готелю інформує про це чергового на поверсі. Стежить за своєю зовнішністю. Додержується правил і норм безпечного виконання робіт із застосуванням електроприладів, драбини тощо.

Професійно важливі якості: акуратність, моторність, витримка, уважність, комунікабельність і чесність.

3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства

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

До основної послуги готелю відноситься проживання. Додатково гостям можуть бути надані такі види послуг:

- послуги трансферу;
- підбір програм відпочинку;
- доставка готових страв і продуктів;
- користування підземним паркінгом;
- конс'єрж-сервіс;
- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- побутові послуги (хімчистка, прання, ремонт одягу);
- безкоштовний Wi-Fi;
- супутникове телебачення;
- інформаційні послуги;
- екскурсійні послуги.

Детальний розподіл послуг на платні та безкоштовні надано в додатках роботи.

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

На території готелю проводяться заходи щодо профілактики травматизму, створення нормальних санітарно-гігієнічних умов, електробезпеки, навчання персоналу. Загальне керівництво роботою з охорони й безпеки праці в готелі здійснює директор. Він слідкує за виконання вимог нормативних документів про працю, правил і норм з охорони праці, державних стандартів, а також виконання зобов'язань, передбачених колективним договором (контрактом). Наказом призначається відповідальний за безпеку праці, формується склад служби охорони праці. В кожному підрозділі директор призначає відповідальних за стан охорони праці, відповідальних за навчання персоналу готелю і перевірку знань з охорони праці. На основі положень, правил і типових інструкцій у готелі розробляється положення про організацію роботи з охорони праці і виробничої санітарії. Крім того, для кожної категорії працівників розробляються інструкції. Кожен 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. Перед тим як приступити до роботи кожен працівник готелю проходить інструктаж з техніки безпеки. Інструктажі поділяють на вступний, первинний, повторний, позаплановий, поточний.

В готелі суворо дотримуються параметрів мікроклімату, визначених нормативними документами. У приміщеннях готелю, таких як номерний фонд, рецепція, адміністративна група приміщень дотримуються оптимальних значень температури повітря 22...24°C, відносної вологості 40...60% та швидкості переміщення повітря не більш як 0,1 м/с. В інших приміщеннях готелю також витримані оптимальні умови мікроклімату. Для створення необхідних параметрів мікроклімату під час літньої спеки у приміщеннях застосовують системи вентиляції та кондиціонування повітря.

Для створення необхідних параметрів мікроклімату у всіх приміщеннях виконуються 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. Для підтримки необхідних параметрів мікроклімату широко застосовують установки для кондиціонування повітря (кондиціонування та іонізування повітря в приміщеннях з великою кількістю людей).

Вентиляція приміщень досягається видаленням з них нагрітого або забрудненого повітря і подачею чистого зовнішнього повітря. Загально обмінна вентиляція, призначена для забезпечення заданих метеорологічних умов, здійснює зміну повітря у всьому приміщенні.

Житлова частина готелю та основні громадські приміщення мають особливий захист від надходження небажаних запахів від сторонніх зовнішніх чинників.

В готелі проводяться заходи щодо забезпечення нормованих значень шуму та вібрації: організаційно-технічні (своєчасний ремонт та обслуговування обладнання за технологічним регламентом, контроль вібрації) та організаційно-режимні (дотримання режиму праці та відпочинку).

Для зниження шуму систем вентиляції і кондиціонування повітря у готелі застосовують сучасні кондиціонери з найменшим рівнем звукової потужності.

При будівництві готелю використані матеріали з високими властивостями шумоізоляції. Дослідженнями доведено, що sip-панелі за шумоізоляційними властивостями переважають в чотири рази інші звичні будівельні матеріали.

Передбачаються особливі заходи щодо захисту номерів і громадських приміщень від шуму з коридорів (шумозахисні двері, ущільнення в притулах). Так як в будівлі готелю не плануються виробничі приміщення закладів харчування, немає необхідності проводити заходи по шумоізоляції та захисту від вібрації, що створюються виробничим обладнанням.

Допустимі рівні шуму, що створюються в житлових приміщеннях кондиціонерами приймаються на 5 дБА нижче (поправка мінус 5 дБА) відповідних гігієнічних нормативів для нічного часу доби. В житлових приміщеннях готелю вібрація від зовнішніх та внутрішніх джерел не перевищує величин, регламентованих СанПиН 1304.

В готелі приділяється особлива увага системам освітлення. Максимально використовується природне освітлення. Для виконання нормативних вимог щодо освітлення додаються також елементи штучного світла з використанням LED-технологій. Для комфортного проживання гостей та ефективного обслуговування номерів персоналом використовуємо загальне освітлення та освітлення локальних зон (робочого місця, зони сну та відпочинку, передпокою та дзеркала у санвузлах). При використанні освітлювального обладнання враховуємо колірне оформлення приміщення: оздоблення стін, підлоги, стелі.

При виборі елементів освітлення враховуємо, що освітлення номера повинно бути рівномірним без різких контрастів яскравості. Також контраст яскравості і кольору між приміщеннями загального користування і номером не повинен бути значним. В освітленні номерів необхідно враховувати сонячну інсоляцію, що визначається орієнтуванням на сторони горизонту споруди готелю. Рівень освітленості впливає на емоційний стан гостя: при недостатньому освітленні у номері створюється ефект пригніченого тону, дискомфорту, а якщо освітлення занадто яскраве, то видозмінюється кольорове сприйняття приміщення.

При проектуванні номерів та компоновання зон у кожному номері забезпечено максимальний доступ сонячного світла через вікна. Пряме сонячне світло не попадає лише в передпокій, але і в цьому випадку в ньому достатньо світла завдяки відсутності відділення зони стіною та дверима, як дуже часто використовується у готелях.

Основним документом, який регламентує норми освітлення, є ДБН.В.2.5-28-2006 "Природне і штучне освітлення". У готелі дотримуються нормам даного документу.

Номери готелю захищені від неіонізуючого випромінювання, як від зовнішніх, так і від внутрішніх джерел від мінімального обладнання для приготування їжі (відповідно до СанПіН 239). В приміщеннях, де працює персонал, виконуються вимоги СанПіН 3.3.6-096.

У готелі виконані всі санітарно-гігієнічні норми і правила, встановлених органами епідеміологічного нагляду (чистота приміщень, стан сантехнічного обладнання, видалення відходів, ефективний захист від комах і гризунів, обробка білизни). Водопровідне і каналізаційне обладнання встановлене й експлуатується відповідно до "Правил технічної експлуатації готелів та їхнього обладнання".

У всіх приміщеннях готелю щодня проводиться вологе прибирання, видаляється пил і павутиння, прибираються килими і килимові покриття, протираються вікна, двері. По закінченні роботи приміщення ретельно прибирають і залишають в повному порядку. Для прибирання та миття поверхонь використовують лише засоби, що пройшли екологічну сертифікацію. Процедури дезінфекції та дезінсекції проти комах з використанням агресивних речовин проводяться лише у необхідних випадках та суворо дотримуючись інструкцій.

Особливо контролюється робота покоївок. Транспортування білизни, засобів та інвентарю для прибирання виконують на візках. Зберігання всіх засобів та інвентарю відбувається у призначених для цього приміщеннях. Службові приміщення для відпочинку та прийому їжі обладнані шафами з індивідуальними полицками, обідніми столами, стільцями тощо.

Інструкція з санітарного утримання вимагає від персоналу особливої уваги до постільної білизни гостей та їхньої своєчасної заміни. Білизняна утримується в ідеальній чистоті. Чиста і брудна білизна зберігається в різних

приміщеннях, окремо одна від одної. Після прийому брудної білизни кастелянша миє руки і змінює халат.

Постійно проводяться роботи по озелененню, прибиранню та утриманню в належному стані навколишньої території готелю. Для збору побутових відходів на території господарського двору встановлені роздільні сміттєзбірники. Вторинна сировина і макулатура збирається і складається окремо. Сміття та відходи з номерного фонду також збирається окремо в роздільних урнах та тимчасово зберігається поза приміщеннями готелю.

Допущення до роботи і прийом нових співробітників відбувається лише при наявності медичного профогляду та довідок про стан здоров'я. Персонал проходить медогляд не рідше одного разу в рік. У випадку хвороби мешканця готелю адміністрація готелю викликає лікаря. У випадку інфекційного захворювання працівники СЕС проводять у номері дезінфекцію. Прибирання номерів, у яких знаходяться хворі, проводиться із застосуванням розчинів дезінфекції.

Кожен поверх готелю містить на видному місці пам'ятки про надання першої допомоги та аптечки з набором необхідних медикаментів.

Для кожної групи працівників виділений свій спец одяг, що відповідає санітарним правилам та нормам. Персоналом готелю використовується чистий, охайний, випрасуваний одяг, без сторонніх аксесуарів, що підходить за розміром, виготовлений з несинтетичних матеріалів, зручний і багатофункціональний.

В готелі встановлена велика кількість електричного обладнання, що може нести загрозу життю при неправильному використанні, наявності ушкоджень чи недотриманні умов встановлення. Випадки ураження електричним струмом на території готелю найчастіше відбуваються в результаті: випадкового дотику до відкритих струмопровідних частин, що знаходяться під напругою; появи напруги в результаті пошкодження ізоляції на зовнішніх металевих частинах електрообладнання; неякісного заземлення або занулення електрообладнання; незадовільного огороження струмопровідних частин

обладнання від випадкового дотику; виконання робіт на розподільних пристроях без відключення напруги і без дотримання необхідних заходів безпеки.

В приміщеннях готелю виконуються технічні способи і засоби захисту від ураження струмом: ізоляція струмопровідних частин; захисне заземлення, занулення; захисне відключення; встановлення огорожувальних пристроїв; попереджувальна сигналізація, знаки безпеки, засоби захисту тощо. Відповідальним за загальний стан електрогосподарства готелюзначається директором електрик.

Електричне обладнання, що використовується у готелі, відповідає вимогам «Правил будови електроустановок», «Правил технічної експлуатації електроустановок споживачів» і «Правил техніки безпеки під час експлуатації електроустановок споживачами».

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.

Організаційні заходи для створення пожежної охорони проводяться в такому порядку. Директор готелю відповідно до діючого законодавства несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки. Він призначає наказом головного відповідального та відповідальних по підрозділам за організацію

заходів із забезпечення протипожежної безпеки готелю. Таблички із зазначенням осіб, відповідальних за пожежну безпеку, вивішуються на видних місцях. 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 поже-

жі. 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.

До засобів і систем пожежогасіння відносяться:

1. Установка автоматичного газового пожежогасіння. Пристрої газового пожежогасіння встановлюються в приміщеннях трансформаторної підстанції й головного розподільного щита, а також у приміщенні зберігання дизельного палива. Пристрої спрацьовують від димових і теплових датчиків, розташованих у цих приміщеннях. При цьому сигнал про пожежу надходить на пульт ЦДП.

2. Установка автоматичного водяного пожежогасіння. Установка автоматичного водяного пожежогасіння – це ціла мережа труб, заповнених водою під тиском, розташованих у всіх коридорах і приміщеннях готелю. На трубах знаходяться спринклерні голівки-розпилювачі. Основним робочим елементом є легкоплавкий замок у цій голівці, що при температурі 50 °С плавиться, і вода через розподільник покриває певну площу палаючого приміщення.

3. Внутрішній протипожежний водопровід. На вертикальних трубопроводах по всіх поверхах змонтовані внутрішні пожежні крани (патрубок з вентилем), до яких приєднані пожежні рукави з патрубками. Пожежний рукав змотують, кладуть з патрубком до чохла, що розташований у спеціальній ніші, і закривають дверцятами з умовним зображенням. Довжина кожного рукава - 20 м. Місця їхнього розташування в готелі зазначені на поверхових планах евакуації.

4. Водяні завіси. Для захисту від поширення полум'я при розвиненій пожежі на всіх поверхах готелю передбачені водяні завіси. Пуск води здійснюється вручну.

Система оповіщення гостей про пожежу і управління евакуацією є складовою частиною системи протипожежного захисту готелю. Після того, як відповідальний з протипожежної бригади з'ясував, що причиною спрацювання пожежної сигналізації дійсно стала пожежа, він включає систему оповіщення про пожежу. При цьому автоматично включаються дзвінки і зумери тривоги, а також усі гостьові телевізори (або переключаються на готельний канал, якщо вони вже були включені). Це дозволяє швидко та чітко донести інформацію до гостей і запобігти паніці. На екранах телевізорів висвітлюється текст національною, англійською, німецькою, французькою мовами. Крім тексту, на екрані телевізорів у номерах висвітлюється план евакуації кожного поверху.

Евакуацію в готелі починають з поверху, на якому виникла пожежа, з розташованих вище поверхів або з готелю в цілому залежно від обстановки, що склалася в зоні горіння, використовуючи подачу дзвінків і зумерів тривоги. Тому перед прийняттям рішення про евакуацію гостей і персоналу необхідно знати обстановку в зоні пожежі. Рішення про включення системи оповіщення людей про пожежу й евакуацію приймає директор, заступник директора або черговий адміністратор готелю.

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, цілодобово.

Керівник гасіння пожежі, залежно від сформованої ситуації, при пожежі приймає рішення почати евакуацію людей шляхом включення системи оповіщення і управління евакуацією (слід зазначити, що рішення про евакуацію приймається без страху бути підданим будь-якій критиці або стягненню,

навіть якщо згодом виявиться, що необхідності в евакуації не було). Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних планів евакуації, що повинні відпрацьовуватися з усіма задіяними для евакуації працівниками готелю не рідше одного разу за півроку.

Співробітники готелю, що прибули в розпорядження керівника гасіння пожежі, можуть залучатися (якщо їм не загрожує небезпека) до евакуації гостей і персоналу готелю, перевірки гостьових поверхів, офісів і підвальних приміщень з метою показу тому персоналу, який ще не евакуювався, і гостям найкоротших шляхів до виходів; порятунку найбільш цінних документів, коштів тощо. Співробітники служби безпеки перекривають усі входи в готель, відкривають виходи, що використовуються для евакуації, контролюють їх, зупиняють спроби мародерства. Для евакуації співробітників готелю використовуються спеціальні пам'ятки, розроблені для кожного відділу, служби. Керівник гасіння пожежі призначає відповідальних осіб з переклички гостей і персоналу на евакуаційному пункті, дає їм списки гостей і персоналу і відправляє на евакуаційний пункт. Заходи з евакуації великої кількості людей і припинення паніки координуються працівниками адміністрації готелю. Травмовані особи евакуюються в першу чергу. Щоб уникнути паніки, евакуація повинна проводитися спокійно і зосереджено. В окремих випадках використовуються засоби індивідуального захисту.

Системи пожежної безпеки забезпечують виконання таких завдань: автоматичне оповіщення служби безпеки, усіх співробітників і гостей готелю (а, можливо, і служби міської пожежної охорони) про загоряння; ефективне і своєчасне виявлення загоряння з точною вказівкою місця; вжиття заходів щодо гасіння пожежі, запобігання поширенню вогню, диму; організація евакуації людей з будинку, що горить, включаючи розблокування всіх дверей, включення світлозвукових покажчиків.

Система пожежної сигналізації призначена для ефективного і своєчасного виявлення загоряння з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міської служби пожежної охорони, ініціювання пода-

чі сигналу на включення\відключення інших систем, документування інформації. Для виявлення факту загоряння використовуються димові пожежні датчики. Усі датчики адресні (точно 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.

Функції центральної сигналізації виконують модулі концентрування інформації, відображення, інтерфейсу тощо інтегрованої системи безпеки.

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

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

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

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

ний, але розраховувати треба на найгірше, може бути необхідне моментальне розблокування дверей.

Для забезпечення оперативного гасіння пожежі на підприємстві передбачене внутрішнє і зовнішнє протипожежне водопостачання. Витрати води на пожежогасіння регламентуються СНіП 2.04.01-85, СНіП 2.04.02-84 і залежать від ступеню вогнестійкості будівлі, категорії виробництва пожежо- і вибухонебезпечної та об'єму будівлі. Пожежні крани влаштовуються на висоті 1,35 м над підлогою приміщення і розміщуються в шафах, що мають отвори для провітрювання, пристосування для їх опломбування і напис «П».

Передбачається можливість під'їзду пожежних автомашин до будинку готелю згідно з вимогами ДБН 360, а також до пожежних гідрантів, основних евакуаційних виходів з будинку.

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.

Вогнегасники відповідають ДСТУ 3675 та розміщуються згідно з вимогами ГОСТ 12.4.009, НАПБ Б.01.008. Місцезнаходження вогнегасників позначено знаком згідно з ДСТУ ISO 6309, який розміщується на видному місці.

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 під-

порядкування повинно вирішувати задачі захисту життя і здоров'я працівників від наслідків надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру та застосування сучасних засобів ураження, незалежно від кількості працюючих.

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 захисту населення включають:

- 1) оповіщення та інформування суб'єктів забезпечення цивільного захисту;
- 2) укриття населення у захисних спорудах цивільного захисту;
- 3) забезпечення заходів з евакуації;
- 4) інженерний захист територій;
- 5) радіаційний і хімічний захист населення і територій;
- 6) медичний захист, забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення;
- 7) біологічний захист населення, навколишньої флори та фауни;
- 8) психологічний захист населення;
- 9) проведення навчання серед населення щодо дій у надзвичайних ситуаціях.

3.5. Організація охорони навколишнього середовища

Готель функціонуватиме відповідно до вимог охорони навколишнього середовища (щодо утримування території, технічного стану і утримування приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації згідно з чинними нормативними документами (ДБН В.2.2-9, ДБН 360, СанПиН 2.04.01, СанПиН 42-128-4690, тощо).

В готелі проводяться заходи щодо збереження води. Системи змивання в унітазах встановлені з двома варіантами змиву для зменшення використання води. Регулярно персоналом служби прибирання перевіряються крани та унітази на справність для запобігання витрат води у вигляді крапель. Усі стічні води очищаються відповідно до законодавчих норм та використовуються повторно для поливу зелених насаджень на території готелю.

Служба клінінгу розташовує у номерах таблички з інформацією про те, що постільна білизна та / або рушники будуть змінені лише за запитом гостя. Для прибирання використовуються лише органічні засоби та інвентар, що мають міжнародну визнану екологічну марку та сертифікацію, не мають у своєму складі сполук, занесених до чорного списку шкідливих речовин. Прибирання виконується з використанням тканин з мікрофібри, що економлять воду та засоби прибирання. Заклад уникає використання засобів клінінгу з вмістом ароматичних спреїв та речовин. Дезінфекційні речовини використовуються лише за необхідності та відповідно до законодавства про гігієну.

Технологічне устаткування й інвентар для прибирання зберігається чистими і справними у відведених для цих цілей приміщеннях. Хімічні засоби зберігаються тільки в оригінальній упаковці фірм-виробників в спеціально відведених місцях відповідно до ГОСТ 12.1.004. 4.4 Відходи, що утворюються при проведенні операцій по прибиранню і прибирання після від'їзду, підлягають розміщенню відповідно до вимог.

В готелі будуть сортувати відходи. Сортування сміття повинно бути організоване як в номерах, так і в загальних приміщеннях закладу. На території готелю встановлені три різні урни для сортування сміття, а в номерах кошики для сміття на два відділення. Органічні відходи компостуються та використовуються як добрива для озеленення. Велика частина відходів йде на вторинне перероблення. У ванних кімнатах номерів, у санвузлах службових та загального використання встановлюються диспенсери для рідкого мила, що знижує витрати матеріалів та виключає використання одноразової упаковки.

Діяльність готелю не чинить шкідливих впливів на навколишнє середовище. У готелі передбачено систему санітарного очищення та прибирання території (раціональне збирання, тимчасове зберігання, швидке видалення, регулярне вивезення твердих та рідких побутових відходів, їх надійне знешкоджування та доцільна утилізація) згідно з СанПиН 42-128-4690.

Господарчі та підсобні будівлі, сміттєзбірники розміщені та облаштовані з дотриманням санітарних вимог і правил.

Для збереження енергії в готелі використовується лише LED-освітлення, що економить до 40-60 % електроенергії в порівнянні з іншими джерелами світла. Такі лампочки підлягають повторній переробці та не забруднюють навколишнє середовище забруднюючими речовинами. Вони майже не виділяють тепла, не випромінюють ультрафіолетові та інфрачервоні промені, тому абсолютно безпечні для рослин та людини. В денний час освітлення повністю забезпечується природним сонячним джерелом за рахунок вдалого розміщення та достатньої кількості вікон. Зовнішнє освітлення має автоматичний датчик вимкнення, що реагує на рух.

Кондиціонери з функцією енергозбереження використовуються відповідно до сезонних змін та режиму роботи закладу. Регулярно проводиться огляд обладнання на можливість пошкоджень та очищення фільтрів для енергоефективної роботи. Всі вікна мають високий ступінь теплоізоляції. Будівля готелю утеплена вище мінімальних національних вимог для забезпечення значного скорочення споживання енергії.

В номерах готелю діє заборона паління. З цією метою спеціально обладнані місця з позначками на території готелю поза будівлею. Серед персоналу також проводиться політика щодо заборони паління в робочий час. Заклад здійснює ініціативи щодо скорочення використання паперу у службових приміщеннях, номерах готелю. Заохочується використання екологічно чистих засобів пересування персоналом.

3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства

ва

Для правильної організації роботи підприємства необхідно скласти перелік необхідної інформації для роботи закладу (табл. 3.3).

Таблиця 3.3.

Перелік необхідної інформації для організації роботи закладу

Тип інформації	Обраний тип	Примітки
1. Організаційно-правовий статус закладу готельного господарства	ФОП	
2. Тип готельного підприємства	Апарт-готель	
3. Організаційна структура	Лінійна	
4. Кількість номерів	10	табл. 2.3
5. Кількість персоналу	14	табл. 3.1
6. Запропоновані впровадження	Апартаменти з цифровими інноваціями	табл. 1.3

Для створення фінансового плану готелю розраховуємо товарообіг закладу та його операційні витрати, для цього заповнюємо табл. 3.4.

Таблиця 3.4.

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				
Апартаменти з 1 спальнею	5	3000	457500	5265000
Апартаменти з 2 спальнями	5	4000	610000	7020000
Разом з ПДВ		7000	1067500	12285000
Разом без ПДВ (7 %)			992775	11425050

Заплануємо, що через Booking.com готель продаватиме в середньому 1 номер на 3 дні. В рік підприємство працює 351 день, тож загальна кількість проданих онлайн номерів складатиме $351 * 1/3 = 117$ номерів/рік.

Розрахуємо виручку та комісію онлайн платформи бронювання

$$117 * 3500 * 0,3/12 = 10237,5 \text{ грн}$$

Далі приступаємо до розрахунку операційних витрат та точки беззбитковості. Точка беззбитковості – це сума операційних витрат на день/місяць. Розрахунок операційних витрат зводимо в таблицю 3.5.

Таблиця 3.5.

Розрахунок операційних витрат за місяць

№	Види витрат	Сума за місяць, грн	Розрахунок
1	Зарплатня персоналу	174000	табл. 3.2
2	Податки по зарплатні персоналу (ПДФО та Військовий збір)	33930	ПДФО - 18% та Військовий збір – 1,5% від з/п персоналу
3	Єдиний податок ФОП III група	94855	5% від товарообігу
4	Пенсійний фонд (ЄСВ для ФОП)1	1474	22% від мінімальної з/п в Україні (6700 грн*0,22)
5	Комунальні витрати / інтернет / охорона /пожежна і т.д.	37942	2% від товарообігу
6	Господарські товари/білизна/канцтовари/інше	9485,5	0,5% від товарообігу
7	Поточний ремонт (обладнання, амортизація, інші витрати)	161253,5	8,5% від товарообігу
8	Різне	18971	1% від товарообігу
9	Реклама (операційні витрати щомісяця)	37942	2% від товарообігу
10	Комісія за бронювання (Booking.com та інші сервіси)	10237,5	Booking - 30% від кожного бронювання
	Всього	580090,5	

Завершальним етапом роботи є розрахунок фінансових показників проекту. Фінансові показники зводимо в таблицю 3.6. Розрахунок для чистого прибутку ведемо на місяць.

Термін окупності проекту можна розрахувати за формулою:

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

де I_3 – Загальні інвестиції для реалізації концепції; $Ч_п$ – чистий прибуток; 12 - кількість місяців в 1 році.

Таблиця 3.6.

Фінансові показники

№	Показник	Місяць
1	Товарообіг з урахуванням середнього завантаження номерів без ПДВ, грн	992775,0
2	Виручка від реалізації без ПДВ, грн	992775,0
3	Точка беззбитковості, грн	580090,5
4	Чистий прибуток, грн	412684,5
5	Термін окупності, років	2,28

ВИСНОВКИ

В роботі проведено аналіз ринку готельно-ресторанних послуг в регіоні та вивчено конкурентне середовище для закладу, що створюється. На основі отриманих даних розроблено концепцію розвитку апарт-готелю «SolRise» в м. Одеса та унікальну торгову пропозицію закладу розміщення.

Апарт-готель поєднує в собі комфортність домашнього затишку та сервіс готелю. Проаналізовані попит та тренди в готельному бізнесі показують важливість застосування цифрових технологій та індивідуального підходу до кожного гостя. На стику цих запитів використаємо системи взаємодії з гостем. Інструментами персоналізованого сервісу можна використати консьєрж-сервіс, персонального менеджера, індивідуальні сценарії відпочинку, приватність перебування, концепцію місця позитивних емоцій, що запам'ятовуються.

Перевагами апарт-готелю «SolRise» є вдале розташування у рекреаційній зоні біля моря, в новому елітному житловому комплексі, високий рівень обслуговування з використанням сучасних цифрових технологій, персоніфікація послуг та індивідуальний підхід до гостя, комфортні умови розміщення з сучасною оснащеною кухнею, номерний фонд з авторським дизайном та сучасним оснащенням.

Проведено SWOT-аналіз майбутнього закладу, що дозволив детально вивчити зовнішнє й внутрішнє середовище. Визначені сильні та слабкі сторони підприємства.

Для створення готелю обрано частину житлового поверху комплексу «Avinion». Номери будуть розміщені за коридорною системою. Також план поверху готелю містить зону рецепції та господарсько-службові приміщення. Існуючі житлові площі дозволять комфортно використати простір для готельних послуг. Номерний фонд апарт-готелю включатиме 5 апартаментів з однією спальнею та 5 апартаментів з двома спальнями. Кожен простір буде облаштовано власною сучасною кухнею із зоною вітальні та одним-двома

санвузлами. Розраховано площі приміщень готелю, оснащення житлового фонду. Надано пропозиції щодо дизайну номерів.

Надано характеристику основним технологічним процесам в готелі.

Охарактеризовано послуги, що надаються гостям закладу. З платних послуг надаються послуги трансферу, екскурсійні послуги і підбір програм відпочинку, доставка готової їжі та продуктів, прання та хімчистка. Безкоштовно надаватиметься мешканцям користування підземною парковкою, консьерж-сервіс, виклик медичного персоналу та інтернет.

Розроблена раціональна організаційна структура управління закладу. Проаналізовано чисельність персоналу готелю, визначено кількість та склад персоналу, складено його штатний розклад роботи.

В роботі також надано рекомендації заходів щодо охорони праці та з пожежної безпеки в готелі.

Проведені розрахунки фінансових показників підтверджують доцільність створення апарт-готелю при житловому комплексі «Avinion» в м. Одеса. Новий заклад стане популярним вибором туристів завдяки інноваціям та комфортності.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Галасюк С. Кондо-готель як новий формат провадження готельного бізнесу в Україні. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3565> (дата звернення: 10.04.2026).
2. Зеленський А.С., Хмара О.С. Апартамент-готелі: нова тенденція туристичного бізнесу. *Перспективи розвитку територій: теорія і практика. поствоєнне відновлення*: матеріали VIII міжн. наук.-практ. конф. здобувачів вищої освіти і молодих учених, Харків, 14–15 листопада 2024 р. / Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова, Рада молодих вчених при МОН України, Рада молодих вчених при Харківській обласній військовій адміністрації, Varna free university «Chernorizets hrabar», Slovak technical university in Bratislava, Czestochowa university of technology, Одеський національний економічний університет. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024. С. 394-396.
3. Крамаренко Д.П., Гіренко Н.І. Апартамент-готель як інноваційна форма у готельному господарстві. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства*: матеріали IV Міжн. науково-практ. конф., м. Запоріжжя, 11-12 листопада 2025р. / Національний університет «Запорізька політехніка». Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2025. С. 457-461.
4. Ковальська Г., Васильєв Д. Сучасні виклики і підходи до формування будівель з апартаментами. *Архітектура будівель і споруд*. 2025. № 71. С. 539-548.
5. Грицишин А., Костоглод А. Сучасні підходи до формування системи менеджменту апартамент-готелів. *Економіка та суспільство*. 2026. № 86. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/8238> (дата звернення: 10.04.2026).
6. Летута Т. М., Кондрачук Ю. А. Аналіз міжнародних брендів апартамент-готелів. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої*

сфери, індустрії гостинності та торгівлі: тези доповідей Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 2 листопада 2023 р. / Державний біотехнологічний ун-т. Харків, 2023. С. 380-381.

7. Tait D. «Aparthotels»: The best of both worlds. *Personal Finance Magazine*. 2026. Vol. 544, P. 6-7.

8. Li H. Global Serviced Apartment Innovation and Expansion. *BSP Business & Management*. 2022. Vol. 17, P. 151-160

9. ЖК Авіньйон - продаж квартир в Одесі. URL: <https://novostroika.od.ua/ua/zhk-avinion.html> (дата звернення: 10.04.2026).

10. Сайт з бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/> (дата звернення: 10.04.2026).

11. 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

12. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.

13. Державні будівельні норми України. Частина В. 2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. Київ, 2009. 58 с.

14. ДСТУ 4268: 2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

15. Сазонець І. Л., Вівсянник О. М., Баб'як О. В., Бурачик А. Курортна справа: навч. посіб. Рівне: "Волинські обереги", 2024. 300 с.

16. Клапчук В.М., Мельник Н.В., Мендела І.Я. Курортна справа : організація, територіальне планування, система управління: підручник. Івано-Франківськ, 2023. 291 с.

17. Організація та проектування готельного господарства: навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. Одеса : Маджента, 2021. 264 с.

18. 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.

19. Готельна справа / Арпуль О.В., Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А., Кондор. 2021. 300 с.

20. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г., Ліра-К. 2021. 564 с.

21. HoReCa: Готелі: За ред. Мазаракі А. А., Київ: КНТЕУ, 2019. 412 с.

22. 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.

23. ДБН В.2.2-11-2002 Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Основні положення

24. ДБН В.2.2-13-2003 Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди

25. 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

26. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів

27. НАПБ А.01.001-2004 Правила пожежної безпеки в Україні

28. ДБН.В.2.5-28-2006 "Природне і штучне освітлення"

29. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24.02.94 р.

30. 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

«SolRise» – апарт-готель з морським пейзажем та сучасними умовами проживання

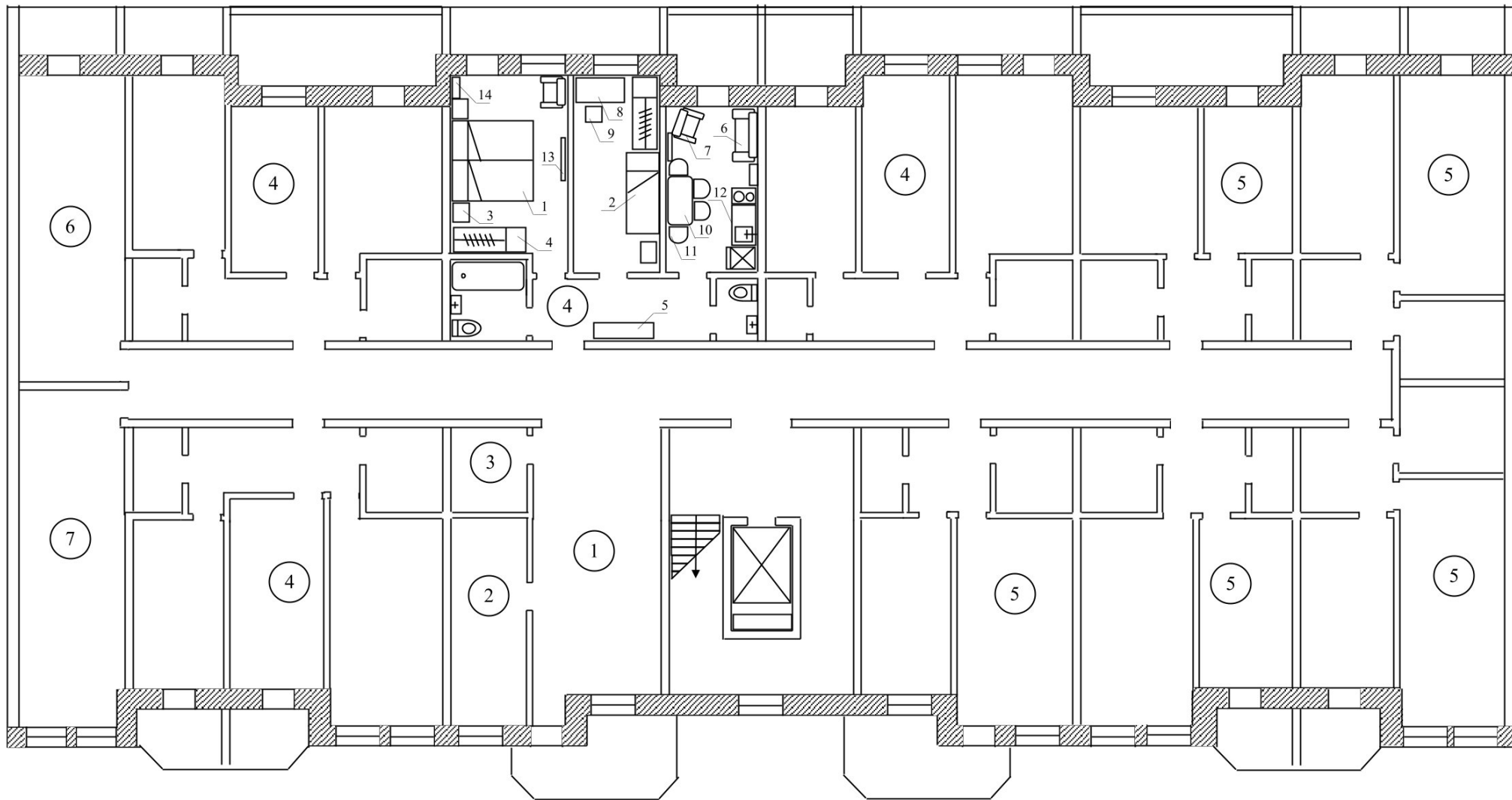
Основні конкурентні переваги:

1. Вдале розташування у рекреаційній зоні біля моря, в новому елітному житловому комплексі
2. Високий рівень обслуговування з використанням сучасних цифрових технологій
3. Персоніфікація послуг та індивідуальний підхід до гостя
4. Комфортні умови розміщення з сучасною оснащеною кухнею
5. Авторський дизайн номерного фонду.

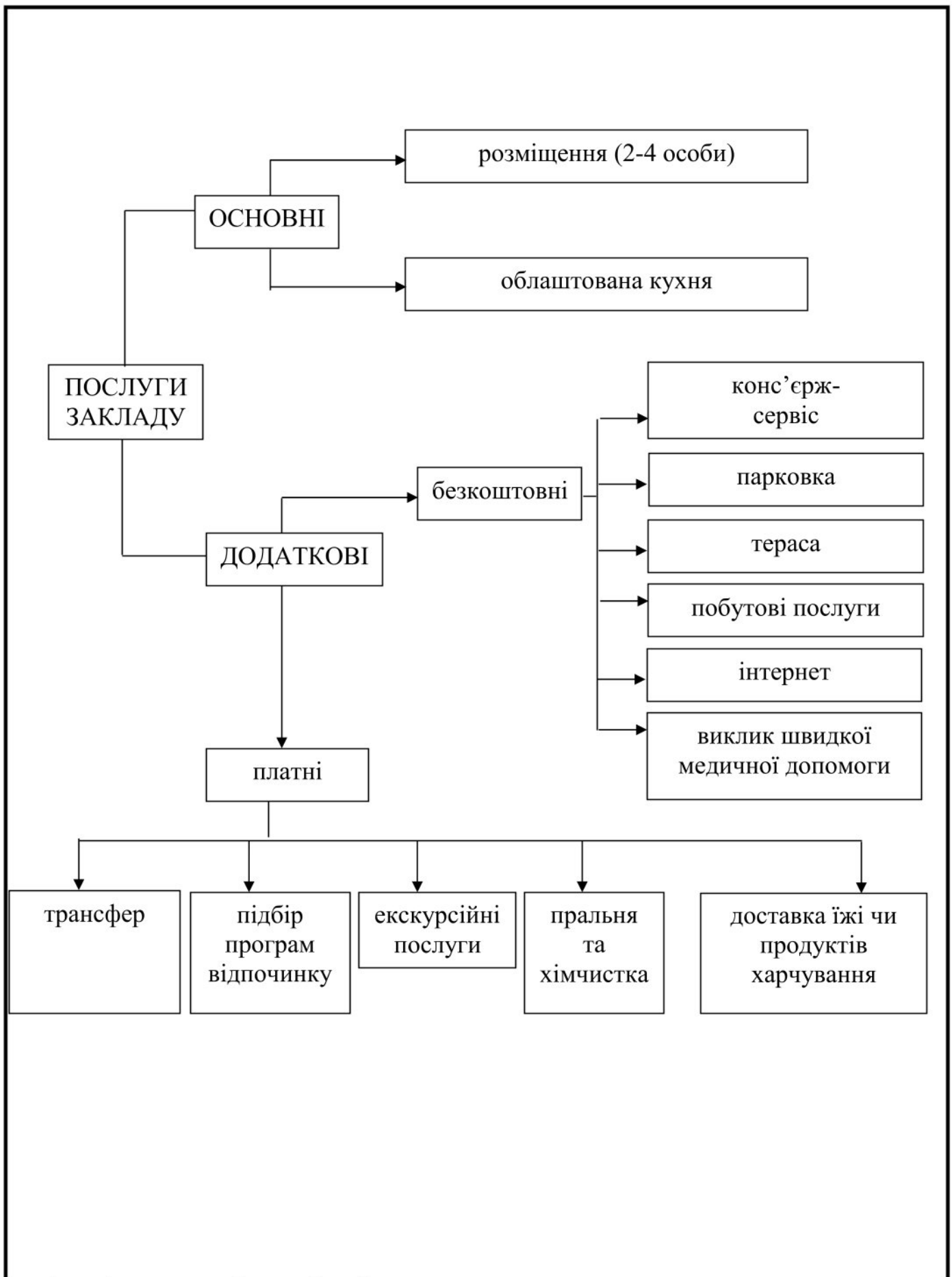
Етапи впровадження:

1. Розробка проекту
2. Будівельно-монтажні роботи
3. Реалізація сучасного дизайну
4. Оснащення номерів та загальних приміщень
5. Наймання персоналу
6. Проведення рекламних заходів
7. Відкриття готелю

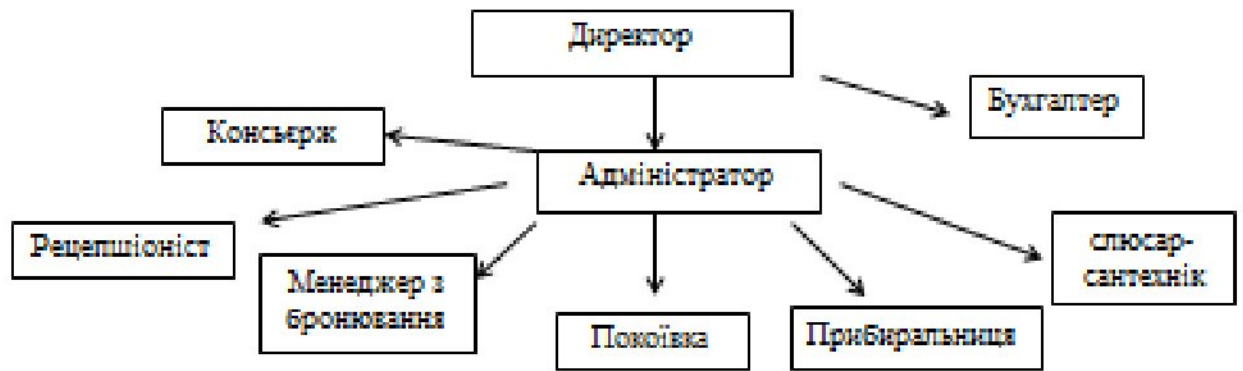
					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.22			
<i>Зм.</i>	<i>Кіл</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>				
Студент.		Барвінська О.Ю.			Додаток А. Концепція закладу готельно-ресторанного господарства	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Консульт.							66	71
Керівник		Москвічова О.М.				ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр.ГРС-402		
Н. Контр.		Коваленко Н.О.						
Зав. каф.		Лебеденко Т.Є.						



						КРБ.ГРБ.1.177-03.			
						Розробка концепції апарт-готелю в житловому комплексі «Avinion» в м. Одеса			
Зм	Кіл	Арк	№вдок	Підпис	Дата	Готель «Redling»	Стад.	Аркуш	Аркушів
Студент		Барвінська О.Ю.						67	71
Консульт.									
Н. контр.		Коваленко Н.О.							
Керівник		Москачова О.М.							
Завід.						Додаток Б. План житлового поверху закладу готельного господарства, М 1:100	ОНТУ—2026 каф. ГРБ гр. ГРС-402		
кафедри		Лебеденко Т.Є.							



					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.22		
Зм.	Кіл	№ докум.	Підпис	Дата			
Студент.		Барвінська О.Ю.			Додаток Д. Послуги закладу готельного господарства		
Консульт.							
Керівник		Москвічова О.М.					
Н. Контр.		Коваленко Н.О.					
Зав. каф.		Лебеденко Т.Є.					
					Літ.	Аркуш	Аркушів
						70	71
					ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр.ГРС-402		



					КРБ.ГРБ.1.177-03.1.22				
<i>Зм.</i>	<i>Кіл</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>					
<i>Студент.</i>		Барвінська О.Ю.			Додаток Е. Структура управління закладу готельного господарства				
<i>Консульт.</i>				<i>Літ.</i>				<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
<i>Керівник</i>		Москвічова О.М.						71	71
<i>Н. Контр.</i>		Коваленко Н.О.						ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр.ГРС-402	
<i>Зав. каф.</i>		Лебеденко Т.Є.							