

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 нової концепції для готелю «Vele Rosse» в м. Одеса
шляхом впровадження в роботу інноваційних технологій»

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Лопатинська К. В.
(прізвище, ініціали)

Керівник доц. Кожевнікова В. О.
(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 05.06.2026 р., протокол №10

Завідувачка кафедри

ГРБ

(назва кафедри)

(підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Одеса - 2026 рік

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ННІ готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та енології

ім. О.О. Преображенського

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти «Бакалавр»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав.кафедри

д.т.н., доц. Лебеденко Т. Є.

«23» березня 2026 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Лопатинської Крістіни Вікторівни

1. Тема роботи Розробка нової концепції для готелю «Vele Rosse» в м. Одеса, шляхом впровадження в роботу інноваційних технологій

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

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 05 червня 2026 року

3. Вихідні дані роботи Готель чотири зірки на 54 номери в місті 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>	Кожевнікова В. О., доцент	24.03.2026	22.04.2026
<i>Технологічний розділ</i>	Кожевнікова В. О., доцент	23.04.2026	20.05.2026
<i>Організаційний розділ</i>	Кожевнікова В. О., доцент	22.05.2026	01.06.2026

6. Дата видачі завдання «23» березня 2026 року

Керівник _____ Кожевнікова В. О.
Завдання прийняв до виконання _____ Лопатинська К. В.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень</i>	24.03.2026-22.04.2026	
2.	<i>Технологічний розділ</i>	23.04.2026-20.05.2026	
3.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	21.05.2026	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	22.05.2026-01.06.2026	
5.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	02.06.2026	
6.	<i>Оформлення роботи</i>	03.06.2026-04.06.2026	
7.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	05.06.2026-06.06.2026	
8.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	17.06.2026	

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

Керівник роботи _____ Кожевнікова В. О.
(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 _____ Лопатинська К. В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему: **«Розробка нової концепції для готелю «Vele Rosse» в м. Одеса, шляхом** **впровадження в роботу інноваційних технологій»**

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 проведений аналіз ринку готельного бізнесу в м. Одеса, результати наукових досліджень щодо ставлення та попиту туристів, проаналізовані потенційні конкуренти. На основі цих досліджень розроблено концепцію та сформовано унікальну торгову пропозицію для готелю «Vele Rosse» в м. Одеса.

Для готелю «Vele Rosse» запропонована нова концепція, що має не меті створення смарт – курорту для відпочинку та надійних хаб для ділових людей, шляхом впровадження інноваційних технологій для персоналу та гостей, модернізувати технологічно підприємство, тим самим почати економічно використовувати ресурси без нанесення збитку сервісу та якості послуг і оновити дизайн номерів.

Запропоновані впровадження: 1. Система енергоменеджменту «Schneider Electric»; 2. Панель Не турбувати DND «Wireless»; 3. Мобільний додаток для гостей для замовлення послуг; 4. Безконтактне відкриття номеру; 5. Додаток для покоївок; 6. Зміна дизайну номерів.

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

Кваліфікаційна робота бакалавра містить:

Текстової частини – 83 стор.

Таблиць – 15,

Рисунків – 25 ,

Додатків – 22, з них графічних аркушів – 6.

Літературних джерел – 61 найменування.

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

«New concept development for “Vele Rosse” hotel in Odesa by introducing innovative technologies»

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 hotel business market in Odesa was analyzed, the attitude and demand of tourists were researched, potential competitors were analyzed. Based on these studies, a concept was developed and a unique sales offer was formed for “Vele Rosse” hotel in Odesa.

A new concept was proposed for “Vele Rosse” hotel, which aims to create a smart resort for recreation and reliable hubs for business people, by introducing innovative technologies for staff and guests, to technologically modernize the enterprise, thereby starting to economically use resources without harming the service and quality of services and to update the design of guest rooms.

Proposed innovations include: 1. “Schneider Electric” energy management system; 2. "Wireless" Do Not Disturb panel; 3. Mobile application for guests to order services; 4. Contactless locks for guest rooms; 5. Application for maids; 6. Changed design of the guest rooms.

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.....	9
1.1. Характеристика та детальний аналіз об'єкту готельно – ресторанного господарства та його послуг.....	9
1.2. Аналіз конкурентів готельного господарства обраного сегменту.....	17
1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	36
Розділ 2. Технологічний розділ.....	46
2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	46
2.2. Проектування окремих функціональних елементів готелю.....	46
2.2.1. Проектування житлової групи приміщень.....	46
2.2.2. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	52
2.2.3. Етапи ремонту приміщень та кошторис ремонтних робіт.....	56
2.3. Розрахунок інвестиційних витрат.....	54
2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах..	60
2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання.....	60
2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду...	61
2.4.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готельного підприємства.....	62
2.4.4. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готельному підприємстві.....	63
2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства.....	64
2.5.1. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства.....	67
Розділ 3. Організаційний розділ	70
3.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємства готельного господарства.....	70
3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці.....	70
3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства.....	70
3.4. Організація охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки, цивільної оборони.....	70
3.5. Організація охорони навколишнього середовища.....	72
3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.....	72
Висновки і рекомендації	76
Список літератури.....	78
Додатки.....	84

					<i>КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3</i>			
<i>Зм.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>	«Розробка нової концепції для готелю «Vele Rosse» в м. Одеса, шляхом впровадження в роботу інноваційних технологій»	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушіє</i>
Студент.		Лопатинська К. В.					5	
Консульт.								
Керівник		Кожевнікова В. О.				ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС-44с		
Н. Контр.		Коваленко Н. О.						
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.						

ВСТУП

Інновації, сучасні технологічні рішення та дизайн можуть вдало гармоніювати в готельно бізнесу надаючи підприємству більше переваг. Сучасних туристів вже не дивують електронні замки, ключ – карти та безпекові обмеження ліфтів тощо, емоційний вплив вони отримують від краси, в першу чергу, відчуття спокою, насолода відпочинком в місці, де подобається навіть стіна з арт – дизайном, або вдало підібрані кольори в спальні, а в поєднанні з сервісними інноваціями вплив і відчуття посилюються.

В сьогоденні ринкової конкуренції та безперервний приріст інновацій неможливо знайти готельне підприємство, яке б не мало хоча б одного сучасного технічного рішення. Такі не тільки є інвестиціями у майбутнє, а й значно покращують сервіс, впливають на якість послуг, полегшують роботу певним службам підприємства.

Завдяки ряду досліджень науковців було виявлено, що 73% відвідувачів вважають, що використання сучасних технологій у готелі приносить їм більше задоволення від перебування та користування послугами; 26% споживачів вважають, що наявність сучасних технологій, можливість розміщувати електронне замовлення та вибирати сучасні варіанти оплати впливають на вибір закладу гостинності [16].

Більшість гостей вважали, що вони віддадуть перевагу зупинці в готелі з інноваційними практиками, 46% повністю погодилися [17].

Що стосується дизайну, то як і сервіс може спонукати повернутися в готель не раз, обрати його серед інших. Понад 80% респондентів, в одному із досліджень, зазначили, що продуманий дизайн викликав у них бажання повернутися до готелю [15].

Дизайн створює психологічний комфорт для людей, може вирівняти психо – емоційний стан, що в сучасних реаліях є важливим [15].

Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена в потребі розвитку та модернізації готелів в місті Одеса, їх технологічна, естетична реновація, яка посилить позиції на ринку, позитивно вплине на навколишнє середовище і економічну сторону бізнесу.

Об'єкт дослідження обрано готель «Vele Rosse», вулиці Давида Бурлюка, 3, м. Одеса.

Предметом дослідження були інноваційно – технологічні інновації та зміна дизайну номерного фонду.

Мета кваліфікованої роботи полягає в тому, щоб на основі проведених наукових досліджень розробити концепцію, перетворити типовий готель на смарт – курорт для відпочинку та надійних хаб для ділових людей, з новим дизайном номерів.

Для реалізації поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**: проведення досліджень; розробка нової концепції; проведення технологічних розрахунків; розрахунки та ремонт номерного фонду; надання пропозицій щодо дизайну; технологія і організація обслуговування служб; розробка та характеристика ефективної структури управління; моделювання основних і додаткових послуг; пропозиції щодо заходів з охорони праці персоналу; організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.

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

Наукова новизна отриманих результатів полягає у можливості впровадження розробленої концепції смарт – курорт для відпочинку та надійних хаб для ділових людей

Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає у можливості використання запропонованої концепції та реалізації предмета дослідження, що дозволить модернізувати та провести реновацію для функціонуючого готелю в місті Одеса.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури. Загальний зміст викладено на 83 друкованих аркушах. Робота містить 15 таблиць, 25 рисунків та 22 додатки. Список літературних джерел складає 61 найменувань.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, енергоменеджмент, мобільний додаток, ділова поїздка, курорт.

РОЗДІЛ 1. ОБҐРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ НА ОСНОВІ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

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

Готель «Vele Rosse» розташований в місті Одеса на вулиці Давида Бурлюка, 3. (Рис.1.1)

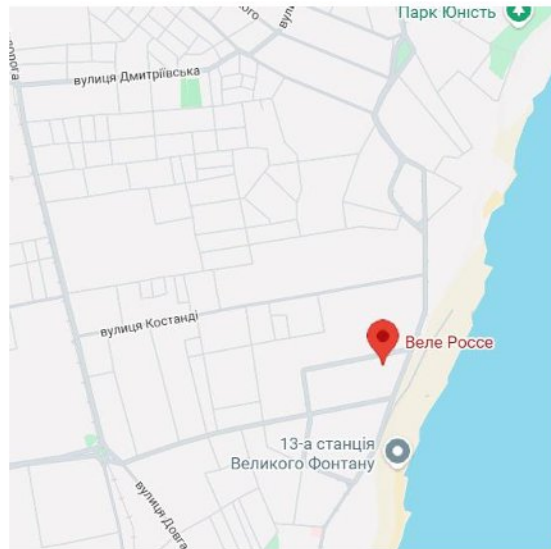


Рис.1.1. Розташування готелю «Vele Rosse»

Територія готелю огорожена парканом, добре озеленена, доріжки викладені тротуарною плиткою, встановлені лавки, смітники, ліхтарні стовпи. При в'їзді ворота з хвірткою, на території передбачена парковка для авто, в'їзд на парковку з іншої сторони через шлагбаум.

У готелю блочний тип планування: основна будівля, будівля ресторану та залу, будівля додаткових послуг.

Вхід до основної будівлі має навіс, додаткове освітлення, пандус, урна біля схід, та зелені насадження у двох клумбах з логотипом готелю. Над входом висить вивіска з назвою готелю, збоку основної будівлі, яку видно з дороги також назва готелю з його логотипом.

Групи приміщень готелю: вестибюльна, житлова, адміністративна, господарсько – побутова, інженерно – технічна, культурно – масового призначення, спортивно-рекреаційного обслуговування, приміщень харчування.

Вестибюльна група включає хол з рецепцією та зоною очікування, гостьові сан-вузли. Стійка рецепції розташована праворуч від входу, виконана з дерева та каменю, посередині назва готелю. Навпроти диван та два крісла з журнальним столом, поряд встановлений кулер з водою та облаштоване робоче місце охорони, столом стільцем, комп'ютером. Біля входу гості можуть взяти парасольку, якщо на вулиці дощ.

Житлова група приміщень включає номерний фонд. Він починається з першого поверху і по четвертий. Ліфт непередбачений, можна піднятися сходами.

Номерний фонд складається з 54 номерів, перелік категорій, площа та кількість представлено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Характеристика номерного фонду готелю «Vele Rosse»

Категорія номеру	Кількість, номерів	Площа, м2
1	2	3
Стандарт	3	19
Комфорт	26	22
Покращений тримісний	10	30
Напівлюкс	6	28
Люкс	8	40
Розкішний Люкс	3	60

Стандарт виконаний у класичному стилі, є балкон. Стіни бежевого кольору, стеля біла, на підлозі червоний ковралін. Облаштування: полуторне ліжко, міні – бар, шафа, кавовий стіл, телевізор, стілець, одна приліжкова тумба, настільний світильник, стаціонарний телефон, сейф, інформаційний матеріал готелю. Балкон: кавовий столик, два стільця. Ванна кімната викладена пісочного кольору плиткою, стеля біла. Облаштування: душова кабінка, умивальник, мильниця, унітаз, дзеркало з полицею, смітник, йоржик, фен, стакан для щіток, полиця для рушників, комплект рушників, косметичний набір [1].

Комфорт має жовті стіни, на підлозі коричневий ковралін, білу стелю. Облаштування: двоспальне ліжко, або два односпальних ліжка, дві приліжков тумби, два настільних світильника, стаціонарний телефон, інформаційний матеріал готелю, міні – бар, телевізор, шафа, сейф, стіл кавовий, два пуфа. Балкон: кавовий столик, два стільця. Ванна кімната викладена пісочного кольору плиткою, стеля біла. Облаштування: душова кабінка, умивальник, мильниця, унітаз, дзеркало з полицею, смітник, йоржик, фен, стакан для щіток, полиця для рушників, комплект рушників, косметичний набір [1].

Покращений тримісний номер має бежеві стіни, на підлозі коричневий ковралін, стеля біла. Облаштування: двоспальне ліжко, два односпальних ліжка / три полуторні ліжка, чотири / три приліжкові тумби, чотири настільних світильника, стаціонарний телефон, стіл кавовий, два стільця, інформаційний матеріал готелю, шафа, сейф, телевізор. Балкон: кавовий столик, два стільця. Ванна кімната викладена пісочного кольору плиткою, стеля біла. Облаштування: душова кабінка, умивальник, мильниця, унітаз, дзеркало з полицею, смітник, йоржик, фен, стакан для щіток, полиця для рушників, комплект рушників, косметичний набір [1].

Напівлюкс має на стінах шпалери бежевого кольору із золотистими візерунками, на підлозі світло – коричневий ковралін, стеля біла. Облаштування: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, два настільних світильника, стаціонарний телефон, інформаційний матеріал готелю, телевізор, міні – бар, диван, шафа, сейф. Балкон: кавовий столик, два стільця. Ванна кімната викладена пісочного кольору плиткою, стеля біла. Облаштування: душова кабінка, умивальник, мильниця, унітаз, дзеркало з полицею, смітник, йоржик, фен, стакан для щіток, полиця для рушників, комплект рушників, косметичний набір [1].

Люкс виконаний у світлих відтінках, стіни із білими шпалерами з візерунками сірого відтінку, на підлозі ковралін шоколадного кольору, стеля біла. Має дві кімнати – спальню та вітальню. Облаштування спальні: двоспальне

ліжко, дві приліжкові тумби, два настільних світильника, телевізор, шкіряне крісло, кавовий столик. Облаштування вітальні: шкіряне крісло, диван розкладний, пуф, кавовий стіл, комод із вітриною, телевізор, шафа, сейф, стаціонарний телефон, інформаційний матеріал готелю, міні - бар. Балкон: кавовий столик, два стільця. Ванна кімната викладена пісочного кольору плиткою, стеля біла. Облаштування: душова кабінка, умивальник, мильниця, унітаз, дзеркало з полицею, смітник, йоржик, фен, стакан для щіток, полиця для рушників, комплект рушників, косметичний набір [1].

Розкішний Люкс має дві кімнати, у кожній свій дизайн. Спальня має стіни із шпалерами коричневого та золотистого кольору з візерунками, на підлозі ковралін рожевого відтінку, стеля біла. У другій кімнаті стіни білі із вставками кольорових квітів, ковралін рожевого відтінку на підлозі, стеля дворівнева, біла. Облаштування спальні: двоспальне ліжко, дві приліжкові тумби, два настінних світильника, стаціонарний телефон, телевізор, столик для макіяжу. Облаштування вітальні: диван, м'яке крісло, стіл журнальний, два крісла – мішки, телевізор, ігрова приставка, два джойстика, барна стійка, три барних стільця без спинки, шафа, сейф, стаціонарний телефон, міні – бар. Балкон: кавовий столик, два стільця. Ванна кімната викладена пісочного кольору плиткою, стеля біла. Облаштування: душова кабінка, умивальник, мильниця, унітаз, дзеркало з полицею, смітник, йоржик, фен, стакан для щіток, полиця для рушників, комплект рушників, косметичний набір [1].

Адміністративна група зосереджена в основній будівлі на першому поверсі.

Вона включає: кабінет директора готелю, кабінет бухгалтера, кабінет конференц – менеджера, гардеробна жіноча та чоловіча.

Господарсько – побутова група приміщень також зосереджена на першому поверсі і включає: пральню, склад білизни, склад номерного фонду, склад інвентаря.

Інженерно – технічна група приміщень розосереджена по корпусах, основні приміщення в основній будівлі, допоміжні у третій будівлі додаткових послуг. Включають: електрощитові, генераторну, бойлерна, робоче приміщення інженера, склади, технічні приміщення додаткових послуг, серверна.

Перелік приміщень, їх площа представлено у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

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

№	Назва приміщення	Площа приміщення, м2
1	2	3
	Адміністративна:	
1	Кабінет директора	15
2	Кабінет бухгалтера	11
3	Кабінет конференц - менеджера	15
4	Гардеробна жіноча	20
5	Гардеробна чоловіча	20
	Господарсько - побутова:	
1	Пральня	25
2	Склад білизни	11
3	Склад номерного фонду	9
4	Склад інвентаря	11
	Інженерно - технічна:	
1	Серверна	10
2	Електрощитова 1	5
3	Електрощитова 2	7
4	Робоче приміщення інженера	15
5	Бойлерна	40
6	Склад	17
	Всього	231

Приміщення культурно – масового призначення включають банкетний зал, конференц – зали. В готелі «Vele Rosse» є банкетний зал, в будівлі ресторану, який розрахований на 110 місць. Зал працює до 23:00, можливе подовження за додаткову оплату. Молодятам дається номер у подарунок. Надається конференц

– сервіс та пропонуються дві бізнес – кімнати, зал для перемовин та два конференц – зала.

Бізнес - кімнат 1 має площу 35 м2, розрахована на 30 чоловік. Бізнес – кімната 2 розрахована на 30 чоловік, площа 35 м2. Послуги: технічний спеціаліст, за бажанням зал може бути оснащений проектором, екраном і фліпчартом. Розстановка стільців у залі може змінюватися за бажанням замовника [1].

Зал для перемовин розрахований на 14 чоловік, площа 35 м2. Послуги: плазмовий телевізор, технічний спеціаліст, за бажанням зал може бути оснащений проектором, екраном і фліпчартом [1].

Конференц – зал 1, на 70 чоловік, площа 72 м2. До послуг мультимедійний проектор з дистанційним управлінням, акустична система і радіомікрофони та перераховані послуги вище [1].

Конференц – зал 2 (банкетний зал), на 100 чоловік, площа 85 м2. Послуги: плазмовий телевізор, технічний спеціаліст, за бажанням зал може бути оснащений проектором, екраном і фліпчартом. Розстановка стільців у залі може змінюватися за бажанням замовника [1].

Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування включають тренажерний зал, сауна, басейн з більярдом.

Тренажерний зал розташований на другому поверсі одного із корпусів. Час роботи цілодобово. Облаштований кардіотренажери (велотренажери, бігові доріжки, степпери), гімнастичні і спортивні аксесуари (боксерська груша, м'ячі, скакалки, обручі, гантелі і т.д.), силові тренажери для преса і різних груп м'язів [1].

Сауна з басейном. Послуги: фінська сауна, невеликий басейн, відро – водоспад, кімната відпочинку з більярдом. Додаткові послуги: рушник та простирadlo – безкоштовно; більярд – безкоштовно; халат – платно; капці - платно; за кожного нового гостя додаткова оплата [1].

Більярдна кімната може орендуватися окремо.

Приміщення харчування включають: лобі - бар, ресторан, літня тераса, банкетний зал. Лобі – бар може вмістити до 30 чоловік. Час роботи з 08:00 до 22:00 Ресторан, банкетний зал – площа 135 м2, місткість до 110 чоловік, пропонується європейська кухня. Час роботи з 08:00 до 21:30. Літня тераса розташована біля будівлі ресторану, розрахована до 50 чоловік, є можливість розширення.

Із додаткових послуг при «Vele Rosse» ще є укриття, дитячий майданчик, трансфер від готелю, прокат велосипедів, екскурсії.

Контакти готелю представлено у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Контакти готелю «Vele Rosse»

Найменування	Контакти
1	2
Рецепція	+3 8(048) 777-03-03; +3 8 097-500-00-50
Електронна пошта	booking@vele-rosse.com.ua , marketing@vele-rosse.com.ua
Ресторан	+3 8(0482) 32-58-48; +3 8(097) 090-20-24

Готель має сайт. Дизайн сайту готелю «Vele Rosse» можна охарактеризувати як класичний, стриманий та інформативний. Він не перевантажений сучасними візуальними ефектами, що робить його зрозумілим для аудиторії різного віку. В основі дизайну лежить поєднання кольорів, що асоціюються з преміальним сервісом та затишком: бордовий, золотистий/бежевий, білий фон.

На головній сторінці відвідувача зустрічають масштабні фотографії фасаду готелю, номерів та інтер'єру ресторану. Кожна категорія номера має власний набір якісних реальних фото, що критично важливо для прийняття рішення про бронювання. Для опису зручностей (Wi-Fi, кондиціонер, парковка) використані зрозумілі графічні піктограми, що полегшує сприйняття інформації.

Меню розташоване зверху, ключові блоки (номери, послуги, відгуки) йдуть один за одним при скролінгу. На сайті інтегрована система онлайн-

резервування номерів з можливістю вибору дат, категорії номера та моментального розрахунку вартості. Підтримує мультимовність для зручності як внутрішніх, так і іноземних гостей (українська та інші інтерфейси). Веб-ресурс оптимізований під мобільні пристрої.

Готель має сторінки в Instagram, Facebook. Сторінка у Facebook має 7,6 тисяч підписників, 6 підписок. Публікації не робилися з жовтня 2024 року.

На сторінці Instagram ситуація краща, публікації роблять кілька разів на місяць, має 680 підписника, 1147 підписок та 178 публікацій. На сторінці в розділі короткої інформації вказана адреса підприємства, посилання на сайт, доставку та коротке описання (перелік послуг). В актуальних історіях про номери, відгуки, сауна, конференц – сервіс, банкети, більярд, доставка та меню.

«Vele Rosse» необхідно вирівняти активність у Facebook та оновити інформацію на своїх інтернет ресурсах та почати рекламувати підприємство.

Готель представлений на інформаційно – туристичних сайтах, платформах онлайн бронювання, сайтах туристичних агенцій : Booking.com, Hotels24, Join Up, Skyscanner Україна, Planet of Hotels, Momondo, Hotels of Ukraine, Odessahotels та інші [2 – 9].

Для готелю був розроблений SWOT – аналіз, він представлений на Рис.1.2. З нього видно, що сильних сторін у готелю багато, але слабкі сторони можуть через час значно негативно вплинути на роботу та ефективність. Також у загрозах перераховані потенційно можливі фактори, що напряду, або посередньо впливають, можуть вплинути на діяльність підприємства, якщо підтримувати подальшу стратегія в роботі і не помічати слабкі сторони. Із можливості виділена лише одна – це отримання мінімального прибутку, що також в майбутньому може вплинути на роботу та економічну діяльність.

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	1. Розташований недалеко від моря; 2. Озеленена, простора закрита територія; 3. Парковка на території; 4. Цілодобова релаксація; 5. Середня цінова політика; 6. Генератор; 7. Ресторан; 8. Лобі – бар; 9. Банкетний зал; 10. Конференц – сесалс; 11. Конференц – зали та кімнати для переговорів; 12. Літня тераса; 13. Більярд; 14. Критий басейн; 15. Фітнес-сауна; 16. Є власний сайт; 17. Цілодобовий тренажерний зал; 18. Прокат велосипедів; 19. Трансфер від готелю; 20. Дитячий майданчик.	1. Неактивність на Facebook; 2. Відсутність дизайну в номерному фонді; 3. Потреба в косметичному ремонті; 4. Недостатньо кваліфікованого персоналу; 5. Не цілодобова кухня; 6. Ресторан та додаткові послуги в інших корпусах; 7. Відсутність рекламної діяльності.
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	1. Отримання мінімального прибутку.	1. Малий потік туристів; 2. Робота в збиток; 3. Зріст боргів; 4. Потреба у скороченні штату працівників; 5. Повітряні загрози; 6. Підвищення комунальних тарифів та інших; 7. Підвищення конкурентоспроможності конкурентів; 8. Не стабільна економіка в країні; 9. Законодавчі зміни.

Рис.1.2. SWOT – аналіз готелю «Vele Rosse»

1.2. Аналіз конкурентів готельного господарства обраного сегменту

Аналіз ринку готельного бізнесу в місті Одеса за період 2024–2025 років демонструє складну, але стійку динаміку адаптації до умов повномасштабної війни. Попри безпекові ризики, логістичні труднощі та обстріли портової та цивільної інфраструктури, готельний сектор Одеси у 2024 році продемонстрував перші ознаки помітного відновлення, які переросли в адаптаційні стратегії та

зміну ціноутворення у 2025 році. Має виражений сезонний і специфічний характер.

Протягом 2024 року в Одесі вперше з початку повномасштабного вторгнення зафіксовано суттєве відновлення туристичного та відпочинкового попиту, хоча воно й мало чітко виражений сезонний (літній) характер. За даними провідного проєкту готельної аналітики HotelMatrix, динаміка головних операційних показників готелів Одеси виглядала так: Завантаженість (Оскупансу): Середньорічний показник завантаженості одеських готелів у 2024 році досяг 34%, що на 8 відсоткових пунктів (п. п.) більше порівняно з 2023 роком (де показник становив 26%). (Рис.1.3) Головним драйвером зростання став літній сезон та відкриття окремих безпечних зон на пляжах [10].

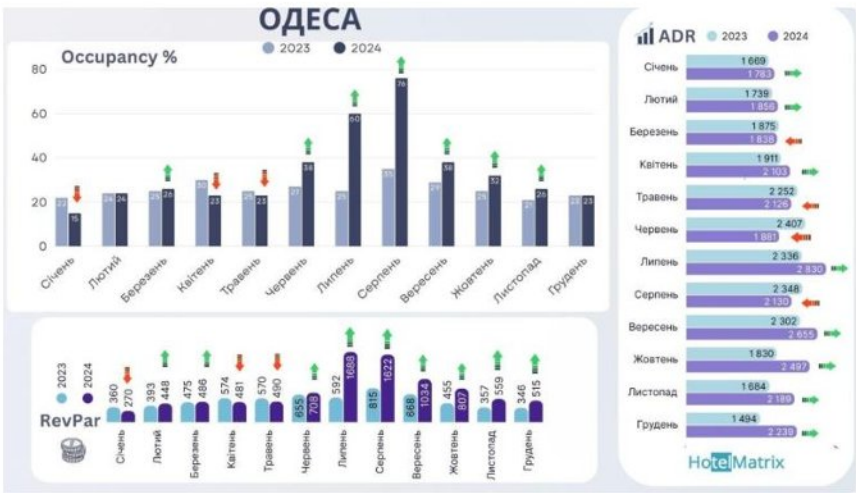


Рис.1.3. Показники діяльності готелю

Середній тариф дня (ADR): Середня вартість проданого номера за добу зросла на 9,5% — з 1 987 грн у 2023 році до 2 177 грн у 2024 році [10]. (Рис.1.3)

Дохід на доступний номер (RevPAR): Ефективність використання номерного фонду показала найбільш стрімке зростання — на 45,4%, досягнувши 759 грн (проти 522 грн у 2023 році) [10]. (Рис.1.3)

Попри позитивний тренд, Одеса суттєво поступається іншим великим містам та безпечнішим регіонам України за рівнем прибутковості готельного бізнесу. Насамперед це зумовлено глибоким просіданням попиту в міжсезоння

(осінь, зима, весна), коли завантаженість падає до критичних маржинальних рівнів.

За даними сервісу аналізу ринків Vkursi Market BI, сукупний виторг готелів Одеської області за 2024 рік склав 939 млн грн. Для порівняння: готелі Києва згенерували 28,1 млрд грн (завдяки бізнес-туризму та дипломатичним місіям), Івано-Франківської області — 5,1 млрд грн, а Львівської — 4,9 млрд грн [11].

Аналітики компанії EY в Україні зазначають, що середня вартість номера в Одесі еквівалентна приблизно \$20, тоді як у Львові цей показник становить \$35, а в Києві та на Буковелі ціни у сезон вищі втричі [12].

На початку 2025 року (зокрема, у січні) одеські готелі зафіксували невеликий приріст завантаженості (+6% відносно січня минулого року), проте лютий та березень продемонстрували нульову динаміку.

Експерти ринку зійшлися на думці, що цінова стратегія одеських готельєрів у 2024 році була недостатньо гнучкою: під час літнього піка тарифи не коригувалися відповідно до реального попиту, що призвело до недоотримання прибутку, який мав компенсувати збитки міжсезоння. Як наслідок, оператори ринку задекларували суттєве зростання цін у готелях Одеси в літній період 2025 року [13].

Аналіз готельного ринку Одеси станом на травень 2026 року свідчить про глибоку адаптацію бізнесу до умов тривалого воєнного стану. Ринок перейшов від стратегії «виживання», притаманної 2022–2023 рокам, до моделі активного операційного управління в умовах високої невизначеності та безпекових ризиків.

Зима 2025/2026 стала переломним періодом для внутрішнього туризму в Україні. Ринок входить у фазу структурних змін, де виграватимуть не ті, хто просто підвищує ціни, а ті, хто правильно працює з попитом, каналами продажів і продуктом. В Одесі зимовий показник очікується на рівні 45–65%, і тут вирішальним фактором стає не локація, а чітка концепція готелю [14].

Фінансові результати підприємств у 2026 році зазнали коригування через інфляцію та значне зростання собівартості послуг (оренда, генерація електрики

під час блекаутів, підвищення зарплат через дефіцит кадрів).

Середній тариф дня (ADR): У гривневому еквіваленті тарифи зросли в середньому на 10–15% порівняно з 2025 роком. Найвищий ADR фіксується в сегменті преміум-готелів та апарт-готелів західного регіону [14].

Показник продемонстрував зростання на 8–12% загалом по ринку. Проте маржинальність бізнесу дещо знизилася, оскільки значна частина прибутку витрачається на операційне утримання інфраструктури автономності (закупівля палива для генераторів, сервіс систем накопичення енергії) [14].

За підсумками роботи готелів у першій половині 2026 року експерти виділяють три головні трансформації.

1. Перехід на Long-stay (тривале проживання). Готелі та апарт-готелі все частіше виступають повноцінною заміною довгострокової оренди квартир. Середній термін бронювання зріс до 21–35 днів. Споживачі обирають готелі через наявність гарантованої безпеки, безперебійного живлення, інтернету та включеного сервісу (прибирання, прання) [14].

2. Зміна каналів дистрибуції. Прямі продажі стали домінуючими. Частка міжнародних систем онлайн-бронювання (таких як Booking.com) у структурі доходів українських готелів скоротилася до 10–20%. Натомість до 60% усіх бронювань готелі отримують через власні сайти, месенджери (Telegram) та соціальні мережі (Instagram) [14].

3. Попит на приватність та автономність. Клієнти мінімізують контакти з великим скупченням людей. Готелі, що пропонують номери з мінікухнями (формат апартamentів) та розвинену внутрішню інфраструктуру (СПА, підземні паркінги-укриття), мають значно вищі фінансові результати [14].

Далі розглянемо вплив дизайну в готельних підприємствах на вибір гостя та інноваційних технологій.

Дизайн відіграє роль як естетичного фактору та і підсилювача конкурентоспроможності підприємства. Створення унікальної атмосфери, що до вподоби відпочиваючим підсилює їх інтерес та лояльність. Його можна

використовувати як арт – об’єкт, де людина може сфотографуватися і зробити пост в соціальних мережах, що є безкоштовною рекламою для готелю.

Дизайн, як і сервіс може спонукати повернутися в готель не раз, обрати його серед інших. Дизайн створює психологічний комфорт для людей, може вирівняти психо – емоційний стан, що в сучасних реаліях є важливим.

Одним із найпотужніших способів впливу на емоційний стан та настрій є створення атмосфери приміщення, тобто використання певної палітри кольорів, текстур та елементів дизайну, що відобразити унікальність та особливості закладу, його певний настрій та забезпечити той настрій, який відповідатиме його тематиці (спокій, таємничість, енергія чи розслаблення). Забезпечення правильної атмосфери може допомогти привернути та утримати увагу глядачів, стимулюючи певні емоційні реакції.

В дослідницькій роботі Барвінок Наталії «Вплив дизайну на конкурентоспроможність готельних та туристично – рекреаційних комплексів у контексті маркетингових стратегій» було проведено опитування 55 респондентів, які хоча б один раз зупинялися в готельних підприємствах.

Перше питання стосувалося важливості дизайну номерів (1 – мінімальна, 5 - максимальна важливість). З опитаних 65,4% (36 респондентів) поставили оцінку 4 або 5, що свідчить про високу важливість дизайну для значної частини респондентів. Лише 1 респондент (1,8%) поставив низьку оцінку (2 бали) та жодної (1 бал). Отриманні відповіді доводять, що дизайн в номерах є важливим фактором під час вибору місця зупинки [15]. (Рис.1.4)

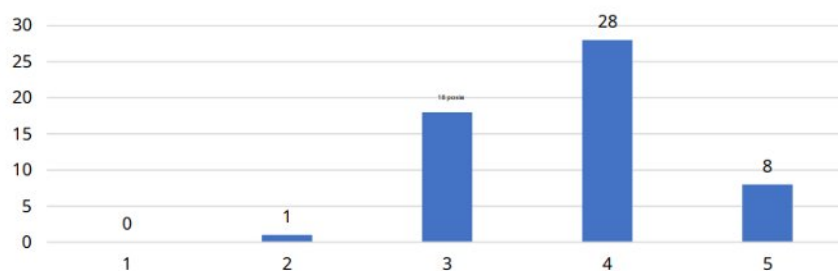


Рис.1.4. The importance of accommodation design when choosing a place for tourists to live

Наступне питання стосувалося впливу дизайну на психоемоційний стан гостей та їх враження. Понад 80% респондентів зазначили, що продуманий дизайн викликав у них бажання повернутися до готелю [15]. (Рис. 1.5)

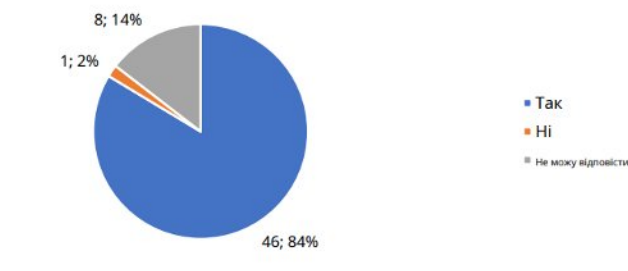


Рис.1.5. The influence of accommodation facility design on customer loyalty

Освітлення (69,1%), колірна палітра (69,1%), текстура матеріалів (49,1%) та планування простору (56,4%) були основними елементами, які найбільше вплинули на загальне враження від готелю. (Рис.1.6) Найпоширенішими емоціями, що виникають у добре спроектованих інтер'єрах, є спокій і розслаблення (74,5%) та задоволення (67,3%) [15]. (Рис.1.7)

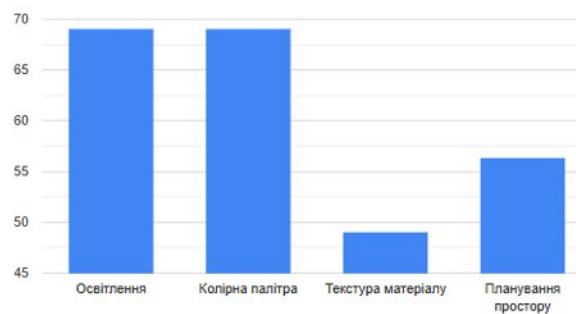


Рис.1.6. Основні елементи, впливу на загальне враження гостей

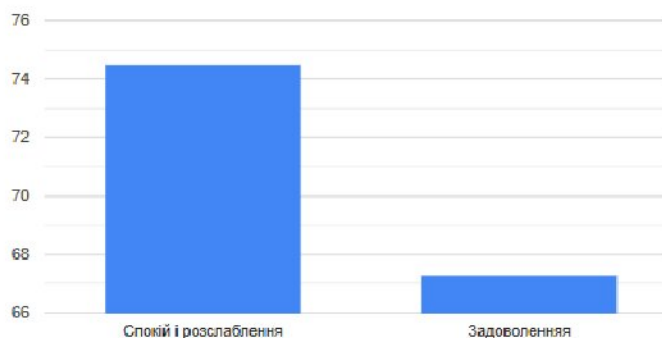


Рис.1.7. Найпоширенішими емоціями, що виникають у добре спроектованих інтер'єрах

З отриманих відповідей бачимо, що дизайн та елементи дизайну, на думку гостей, має вплив на спокій, розслаблення, в більшій мірі та в трохи меншій на задоволення.

Що стосується конкретний елементів дизайну то освітлення, колірна палітра привертають до себе більше уваги зі сторони відпочиваючих.

Майже 71% респондентів вважають, що функціональність та відповідний стиль є вирішальними факторами, які формують бажання повернутися до готелю. Функціональність приміщення підвищує відчуття безпеки та впорядкованості. А м'які, натуральні матеріали асоціюються зі спокоєм та сприяють розслабленню, тоді як металеві або скляні елементи можуть викликати відчуття холоду або навіть відчуження [15].

Згідно з дослідженням, серед усіх опитаних, 92,7% респондентів готові рекомендувати готель, якби їх вразив дизайн (Рис. 1.8).

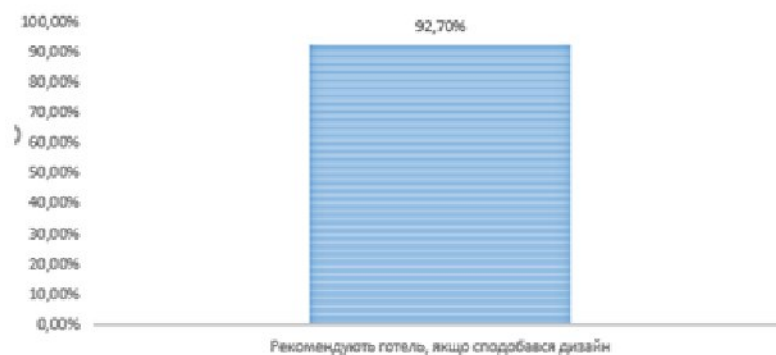


Рис.1.8. Рекомендації відпочиваючих готелю завдяки дизайну

В якості підтвердження, що дизайн сприяє рекламі зі сторони гостей готелю, в опитуванні близько 16,4 % туристів відзначили, що вони завжди фотографують, якщо інтер'єр вражає, а 49,1% роблять це іноді [15]. (Рис. 1.9)

Естетика дизайну сприяє маркетингу підприємства без вкладання коштів, збільшенню охоплення та позитивним віадукам, що має вплив на рейтинг готелю.

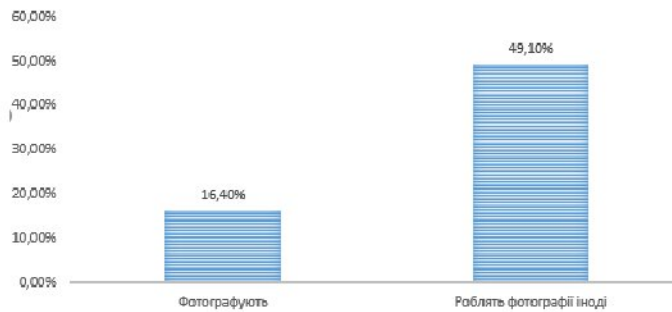


Рис.1.9. Вплив дизайну на туристів для створення фото та його розповсюдження

У висновку можна зазначити, що дизайн – це не тільки гарно і респектабельно, це щось більше, що на психо – емоційному рівні впливає та керує вибором мандрівника. Завдяки йому, у тому числі, готелі та готельні підприємства можуть залучити до себе більшу кількість гостей, отримати безкоштовну, свідому, або не свідому рекламу, підвищує конкурентоспроможність і надає можливості для креативного продовження своєї діяльності, що дає результат.

Наступним питанням для аналізу буде ставлення туристів до інновацій.

У багатьох країнах світу готельний сервіс є одним з найбільших у сфері послуг і є зараз проходить важливу цифрову трансформацію, яка робить обслуговування клієнтів більше персоналізованим, як ніколи. Цифрова трансформація індустрії гостинності, а також цифрові технології трансформації роботи готелів переслідують мету інтеграції сучасних цифрових технологій у всі функціональні сфери та бізнес-процеси, форми відносин, контактні аудиторії та сегменти ринку. Це радикально змінює процес проживання в готелі та розширює архітектуру надання послуг, сприяє трансформації ціннісного ставлення готельєрів до їх бізнесу, власних співробітників, партнерів і гостей, метою яких є досягнення особистого, соціально-економічних цілей в дешевшому і швидшому шляху, з підтриманням високого рівня сервісу доставки [16].

Сьогодні складно уявити сучасне функціонування підприємств індустрії гостинності без використання цифрових, інформаційних технологій. Цифрові та

технологічні інновації проникають і активно використовуються практично у всіх видах діяльності готелю підприємств, як у впровадженні глобальних управління та в координації щоденного процесу. На Рис.1.10 показано ключові цифрові технології, які сьогодні використовуються в готелях [16].

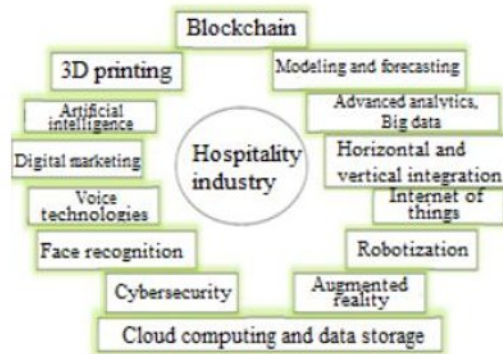


Рис.1.10. Key technological opportunities of digitalization for the hotel business

Такі технології, як розпізнавання обличчя, штучні інтелект, чат-боти та аналітика даних - це сучасні інновації, які змінюють індустрію гостинності [16].

На думку експертів, розмір розумного (цифровий) ринок гостинності очікується більше ніж до 2025 року порівняно з 2019 роком [16]. (Рис.1.11)

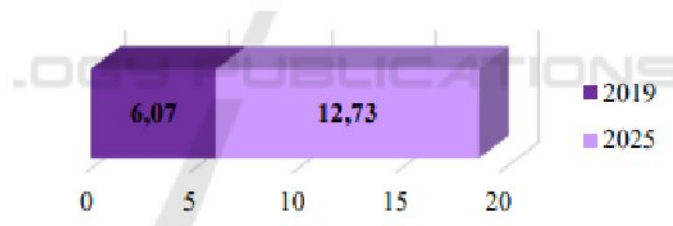


Рис.1.11. The size of the global smart hospitality market in 2019-2025, billion dollars

Широке використання цифрових інновацій, а також технологій обробки та передачі даних дозволяє створити сучасний і зручний продукт для підприємств гостинності, спрямований не тільки на збільшення прибутку, але і на збереження конкурентних позицій на ринку та завоювання лояльності гостей. Ефект від впровадження цифрових технологій не забарився.

Статистика від Toast, одного з провідних світових виробників інноваційного програмного забезпечення для індустрії гостинності, показує, що: 95% власників ресторанів відзначили підвищення ефективності свого бізнесу після впровадження програмних технологій у свою поточну діяльність; 73% відвідувачів вважають, що використання сучасних технологій у готелі приносить їм більше задоволення від перебування та користування послугами; 26% споживачів вважають, що наявність сучасних технологій, можливість розміщувати електронне замовлення та вибирати сучасні варіанти оплати впливають на вибір закладу гостинності [16].

В одній із наукових робіт під назвою «A Study on the Impact of Innovative Technologies in the Hospitality Industry» авторів Edgar D'Souza та Edgar D'Souza було проведено дослідження. Мета - оцінити важливість технологічних інновацій у враженні клієнтів готелів на основі чотирьох типів інновацій (тобто продуктові інновації, процесні інновації, поглиблене знання ринку та управлінські інновації). Метою також є аналіз того, чи існують різниці в технологічних уподобаннях та ступінь різниці між типами технологій залежно від мети подорожі, характеру подорожі та віку [17].

Анкету розроблену для гостей заповнило 631 респондент, з яких 61% становили чоловіки та 39% – жінки. За віком 60% респондентів були молодші 35 років, 35% – віком від 36 до 50 років і лише 5% були старші за 51 рік. (Рис. 1.12).

Щодо мети поїздки, більшість респондентів були на відпочинку (82%), а решта респондентів були у відрядженні (18%) [17].

Щодо 50 технологічних інновацій, то цифрові приміщення для проведення зустрічей (3.09), гнучкий час реєстрації заїзду та виїзду (3.04), процедури реєстрації заїзду та виїзду в обхід служби реєстрації (2.98), онлайн-бронювання (2.97), одноразові столові прибори та скляний посуд (2.97) респонденти вважають п'ятьма найважливішими технологіями для покращення їхнього враження від перебування в готелі. Крім того, респонденти вказали на управління столиками в ресторані (2.56), маркетинг у соціальних мережах (2.55)

та відгуки гостей про готель у режимі реального часу. (2,54), Цифрове спілкування (2,53) та Закрита соціальна мережа (2,46) були п'ятьма найменш важливими технологічними зручностями, які будуть доступні під час майбутнього перебування в готелі. У таблиці 8 представлено середнє значення та стандартне відхилення рівня важливості технологічних інновацій, про які повідомили респонденти [17]. (Рис. 1.12)

Descriptive Statistics (Frequency Table)						
Technological innovations	N	M	in	Max	Mean	Std. Dev.
Digital meeting facilities to avoid physical meetings	631	1	4	3.09	.765	
Business bar to rent out gadgets such as tablets, laptops, e-readers, chargers, headphones or other digital lifesavers for business or leisure	631	1	4	3.04	.790	
Check-in check out process that allows you to bypass the front desk	631	1	4	2.98	.780	
Shifting focus to direct bookings through hotel websites instead of going through travel agents.	631	1	4	2.97	.793	
Self-service concierge stations that provide Interactive customer experience	631	1	4	2.97	.759	
Disposable cutlery and glassware	631	1	4	2.97	.785	
Offering to individualise a guest stay by giving a more flexible check-in check out time which adds convenience for travellers arriving or departing at unusual hours	631	1	4	2.96	.804	
Technology that sends an updated bill statement to the guest before checkout, at any time during the stay	631	1	4	2.95	.711	
Free online booking service that lets the customers customize their evening out by pre-selecting their menus and drinks	631	1	4	2.95	.699	
Water conservation app where Guests are given an option of not changing linen such as towels and bed sheets daily, rather when they choose to get the linen cleaned	631	1	4	2.94	.723	
Contactless Reservation and Registration	631	1	4	2.93	.707	
Room Personalization with the help of Master Remote control in the room which controls curtains, AC, TV, lights from one device	631	1	4	2.93	.872	
Automated Reservation systems that help customers search for and reserve tables at restaurants at any time, based on cuisine, price, location, reviews, and other criteria.	631	1	4	2.93	.701	
A technology wherein the hotel staff can communicate visually with the guests by casting media and information like room service, dining, way finding, etc. to the TV screen.	631	1	4	2.92	.815	
Creation and scheduling promotions and events with special alerts for guests, to drive incremental revenue	631	1	4	2.91	.809	

Рис.1.12 Importance of technology-based innovations

Враховуючи нашу чотирикатегорійну типологію, інновації, які гості вважали найважливішими, були процесними інноваціями, за якими йшли продуктові інновації. Управлінські інновації також були частими, тоді як інновації, пов'язані з ринковими знаннями, були найменш частими [17].

Інновації в процесах: Найважливішими інноваціями в процесах, названими респондентами, є гнучкий час реєстрації заїзду та виїзду, реєстрація заїзду та

виїзду без реєстрації, онлайн-бронювання, використання одноразових столових приборів та скляного посуду, а також консьєрж-самообслуговування [17].

Інновації в продуктах: Найважливішими серед інновацій цього типу були цифрові конференц-зали, безконтактне бронювання та реєстрація, персоналізація номерів за допомогою пульта дистанційного керування, автоматизоване споживання міні-бару та безкоштовний Wi-Fi на всій території готелю [17].

Інновації в управлінні: Що стосується технологічних інновацій в управлінні, то найважливішим вважається збір дощової води, далі йдуть системи управління нерухомістю, технології обробки повітря, електронне віртуальне меню для ресторанів та системи автоматичного приймання замовлень [17].

Інновації у сфері ринкових знань: Найважливішою інновацією у сфері ринкових знань стали віртуальні тури та фотогалереї на вебсайтах. Пропонування пропозицій через сторінки в соціальних мережах та використання маркетингу в соціальних мережах також вважалися важливими технологічними засобами [17].

На Рис.1.13 наведено результати сприйняття гостями результатів технологічних інновацій.

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
I will prefer to stay at a hotel with innovative practices	631	3	5	4.25	.781
Innovation helps hotels to differentiate from competitors	631	2	5	4.23	.823
Innovation creates a higher reach to guests.	631	3	5	4.21	.789
Innovation leads to customer convenience.	631	2	5	4.16	.790
Hotels with innovative practices will have a competitive advantage	631	1	5	3.97	1.016
I will remain loyal to a hotel with innovative practices	631	1	5	3.94	.941
Hotels with innovative practices create customer satisfaction	631	2	5	3.91	.817
Hotels with innovative practices will be more profitable	631	2	5	3.83	.936
Hotels with innovative practices will have higher sales	631	2	5	3.63	.962
Valid N (list wise)	631				

Рис.1.13. Guests' perceptions regarding outcomes of technology-based innovations

Більшість гостей вважали, що вони віддадуть перевагу зупинці в готелі з інноваційними практиками (середнє значення = 4,25). 46% респондентів

повністю погодилися, 33% респондентів погодилися, тоді як 21% не визначилися, коли їх запитали, чи віддадуть вони перевагу зупинці в готелі з інноваційними практиками, як показано на Рис. 1.14, 1.15 [17].

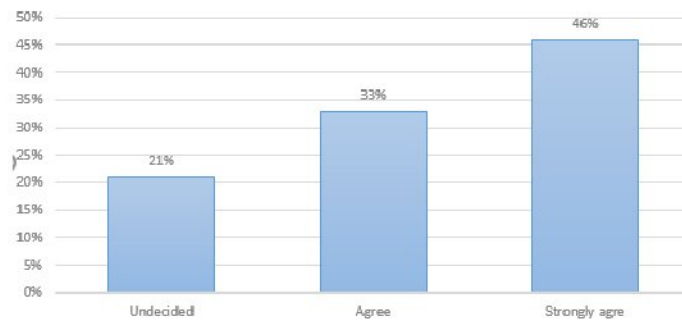


Рис.1.14. I will prefer to stay at a hotel with innovative practices

На запитання, чи допомагають інновації готелям відрізнитися від конкурентів, 44,4% повністю погодилися, 37,6% респондентів погодилися, 14,6% не визначилися, тоді як 3,5% респондентів не погодилися, як видно на Рис. 1.15 [17].

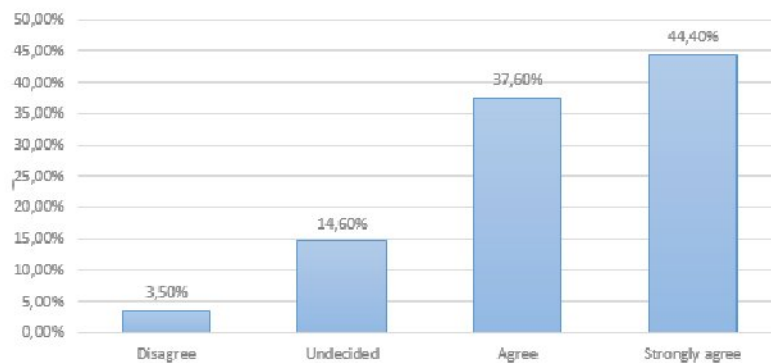


Рис.1.15. Innovation helps to differentiate from competitors

На запитання, чи сприяє інновація ширшому охопленню гостей, 44,1% респондентів сказали, що вони повністю згодні, 33,3% погодилися, тоді як 22,7% респондентів не визначилися [17]. (Рис.1.16)

У відповідь на питання, чи призводять інновації до зручності для клієнтів, 38,5% респондентів повністю погодилися, 40,9% погодилися, 18,7% не визначилися, тоді як 1,9% не погодилися, як видно з Рис.1.17 [17].

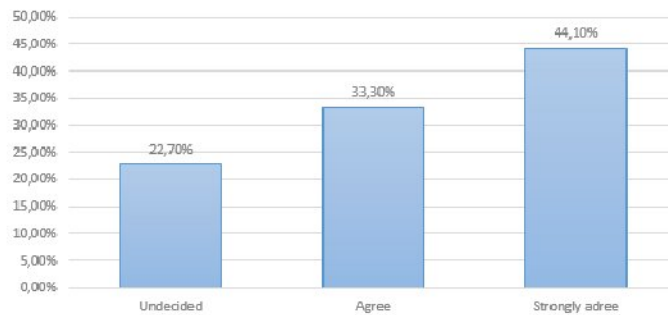


Рис.1.16. Innovation creates a higher reach to guests

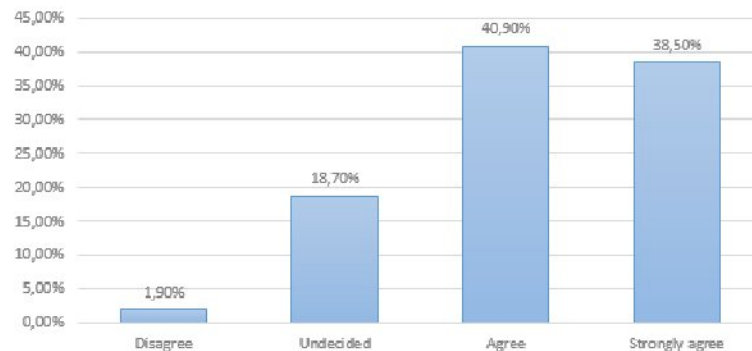


Рис.1.17. Innovation leads to customer convenience

У відповідь на запитання, чи матимуть готелі з інноваційними практиками конкурентну перевагу, 29,3% респондентів повністю погодилися, тоді як більшість респондентів (52,6%) погодилися. Хоча 11,1% не визначилися, 7% респондентів вважали, що інноваційні практики не матимуть конкурентної переваги [17]. (Рис.1.18)

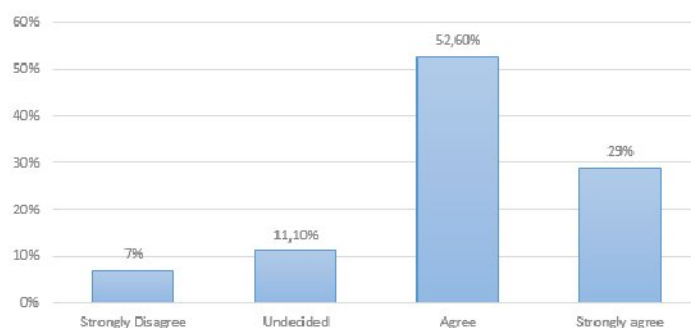


Рис.1.18. Hotels with innovative practices will have a competitive advantage

З вище представлених досліджень можна зробити висновок, що технологічність готелів важлива для туристів і відіграє важливу роль у ринковій конкуренції. Мандрівник у більшій мірі віддасть перевагу зрозумілій та корисній

інновації, ніж готелю без них. Інноваційні технології – це не тільки сучасність та мода, це інструмент за допомогою якого підвищується якість надання послуг, полегшується робота служб готелю, вони дозволяють бізнесу зберегти фінанси та надають можливість їх вкладати у подальший розвиток. Менеджери можуть розглянути можливість перерозподілу бюджету на ті технологічні практики, які не вважалися важливими, на інші зручності, яким гості надають більше значення. Оскільки деякі з цих технологій не так поширені в будинках, як у готелях, відвідувачі можуть не вважати їх пріоритетними технологіями в готелях наразі. [17].

Щодо технологічних уподобань гостей щодо реєстрації заїзду та виїзду, а також замовлення послуг або контролю свого номера, більшість клієнтів зацікавлені в цифровому світі. Таким чином, готельєрам необхідно йти в ногу з технологічним прогресом, щоб мати змогу утримувати та залучати нових гостей. Ці результати одного із досліджень свідчать про те, що респонденти мають велике бажання спробувати щось нове та унікальне, і що стандартні методи модернізації процесів і технологій більше не є ефективними для перевершування очікувань гостей. Що стосується проживання та зручностей, значна кількість клієнтів шукає щось особливе або відмінне [17].

Для готелю «Vele Rosse» будуть обрані та проаналізовані потенційні конкуренти.

Прямими конкурентами по географічному критерію, у тому числі, були обрані: 1. Готель «Stella Residence Club», провулок Ванний, 3, 10-та станція Великого Фонтану; 2. Готель «Redling Hotel», вулиця Дача Ковалевського, 71, 15 – та станція Великого Фонтану; 3. Готель Спа – готель «Grand Marine Hotel & Spa», провулок Південносанаторний, 5, Совін'йон.

Чому були обрані саме вище представлені готелі? Готель «Stella Residence Club» розташований дуже близько, має категорію 4 зірки та сильний фокус на SPA/оздоровлення. Пропонує панорамні види на море та тераси, що приваблює преміальний сегмент відпочиваючих.

Готель «Redling Hotel» - новіший готель високого рівня (4 зірки) у тому ж напрямку, як «Vele Rosse». Має затишну закриту територію, басейн і чудові відгуки гостей щодо сервісу та ресторану. Спрямований на сімейну та бізнес-аудиторію, яка цінує тишу.

«Grand Marine Hotel & Spa». Хоча він розташований далі, він переманює частину корпоративних клієнтів і гостей, які шукають поєднання бізнес-можливостей (конференц-зали) та оздоровчої інфраструктури (басейни з мінеральною водою) в екологічній зоні.

Резюме для порівняльного аналізу SWOT-орієнтири конкурентів представлено у таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

SWOT-орієнтири конкурентів

Конкурент	Сильні сторони (загроза для Vele Rosse)	Слабкі сторони (перевага Vele Rosse)
1	2	3
Готель «Stella Residence Club»	Потужний SPA-комплекс, прямий вид на море.	Вища ціна, менше можливостей для великих конференцій.
«Redling Hotel»	Сучасний дизайн, високий рейтинг на Booking.	Менша відомість бренду на ринку бізнес-послуг.
«Grand Marine Hotel & Spa»	Унікальний медично-оздоровчий профіль, власні джерела мінеральних вод, велика закрита паркова територія та масштабний басейний комплекс.	Значна віддаленість від центру Одеси та основних транспортних вузлів (розташований у Совіньйоні), що менш зручно для екскурсійного туризму та коротких ділових візитів.

Висновки. Позиція «Золотої середини». Готель має найкращу логістичну доступність до центру міста порівняно з віддаленим «Grand Marine», але при цьому пропонує більшу зелену територію та спокій, ніж «Stella Residence Club».

Гнучкість проти вузької спеціалізації. Поки «Grand Marine» та «Stella Residence Club» тримають фокус на дорогому медичному та SPA-відпочинку, а

«Redling Hotel» - на камерному форматі бутіка, «Vele Rosse» виграє як універсальний комплекс. Його головна зброя — баланс ціни та якості (Value for Money) та сильний MICE-потенціал (проведення конференцій, бенкетів і корпоративів серед паркової зони).

Ситуаційний план готелів – конкурентів представлено на Рис.1.19.

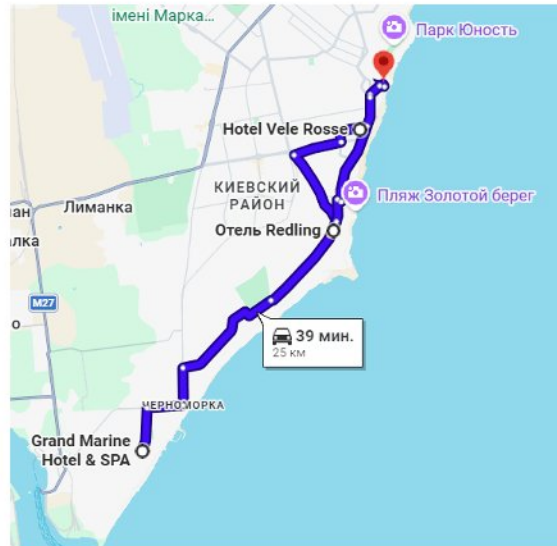


Рис.1.19. Ситуаційний план готелів – конкурентів в місті Одеса

В додатку А представлена порівняльна характеристика готелів – конкурентів, додатково порівняний рейтинг на Booking.com.

Коротка характеристика готелів – конкурентів

Готель «Stella Residence Club» розташований на самому березі моря в районі 10 ст. Великого Фонтану [18].

Всі номери обладнані кондиціонерами, сучасними плазмовими телевізорами, міні-барами, сейфами та безкоштовним Wi-Fi. Підлога має коврове покриття. Гостям надаються преміальні лазневі приналежності, халати та фен.

Значна частина номерів має власні відкриті тераси або панорамні вікна з видом на море.

Ресторан «Stella Residence Club» пропонує насолодитися різноманітністю страв європейської кухні, сезонним меню і, звичайно ж, стравами колоритної одеської кухні. Літня тераса з чудовим видом на море ідеально підійде для романтичної вечери, сімейного свята, весілля і виїзної церемонії [18].

До послуг спа-комплекс в сучасному SPA-центрі з 25-метровим басейном, фінською сауною і турецьким хамамом. Широкий вибір масажів, косметологічних і оздоровчих SPA-процедур [18].

Наявність «Beauty Studio PERSONA» на території комплексу Stella Residence є ще однією додатковою зручністю [18].

Додаткові послуги: генератор, укриття, парковка, охорона, камера зберігання, цілодобова рецепція та інше.

Готельно-ресторанний комплекс «Redling Hotel» знаходиться в Київському районі міста Одеса, в 500 метрах від моря. Номерний фонд готелю складає 30 номерів, категорії Стандарт, Покращений, Напівлюкс та Сімейний. У всіх номерах встановлено нові меблі. Готельні номери оснащені комфортними ліжками з постільною білизною, кондиціонером, письмовим столом, сейфом, міні-баром, телевізором з плоским екраном, шафою для одягу. Окрема ванна кімната обладнана душем, рушниками, халатом, феном, капцями і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. На території готелю до послуг гостей ресторан, криті альтанки, дитячий майданчик, парковка під охороною для авто, укриття, електрогенератор, відкритий басейн з шезлонгами (по сезону), безкоштовний Wi-Fi. За додаткову плату гостям надаються послуги трансферу, екскурсії, прокат велосипедів [7].

Лікувально-оздоровчий комплекс і SPA-готель «Grand Marine» розміщений в 15 км від центру Одеси, на березі моря, в курортному районі Совін'йон. Готель пропонує відпочинок для всієї родини. номери готелю обладнані телевізором з пласким екраном, супутниковим телебаченням, безкоштовним Wi-Fi, сейфом, холодильником з міні-баром, письмовим столом з необхідними письмовим приладдям, махровими халатами, набором рушників, міні парфумерією, феном, гіпоалергеною постільною білизною та подушками, кондиціонером і системою електронних замків на входних дверях. Для активного відпочинку гостей територія готелю максимально облаштована і має в своєму розпорядженні критий і відкритий басейни, сауну, настільний теніс, бадмінтон,

турецьку лазню, тренажерний зал, салон краси, солярій, бювет з мінеральною водою і просторий обладнаний пляж (500 м). Вартість послуг уточнювати при бронюванні. Послуги по пранню та прасуванню одягу платні. В оточенні SPA-готелю «Grand Marine» розташувалася паркова зона. Для гостей надається безкоштовна парковка на території готелю [7].

Висновки по порівняльній характеристиці та порівняння рейтингу на платформі онлайн бронювання.

Цінова політика підприємств різниця. Найвищі тарифи представлені у «Grand Marine» від 3500 грн./доба до 11 700 грн./доба, середні тарифи у двох готелів «Stella Residence Club» та «Redling Hotel» - від 2000/3000 грн./доба до 5500/6000 грн./доба і найменші тарифи представлені у «Vele Rosse».

Основні послуги у всіх готелів однакові, тільки готель «Redling Hotel» не пропонує камеру зберігання, що не є критичним при виборі готелю мандрівниками.

Додаткові послуги у всіх готелів різняться, хтось більш має концепцію SPA, Wellness, як спа – готель «Grand Marine», інші готелі також для відпочинку, релаксу, але без ухилу на оздоровлення, лікування.

Широкий асортимент послуг представлений у «Grand Marine», особливо в напрямленні SPA, Wellness та лікування, він має окремий медичний центр, також широкий асортимент послуг у «Stella Residence Club», середній асортимент послуг у «Vele Rosse» і більш скромніший у готелю «Redling Hotel», де менше послуг по релаксу, оздоровленню та немає конференц – сервісу.

Інноваційні технології в даних готелях можна назвати електронні замки з доступом карткою – ключем, клімат – контроль ТВ з кабельним телебачення / Смарт.

Всі готелі мають власний сайт та сторінки у соціальних мережах.

Висновки по рейтингу на Booking.com. Найкращий рейтинг має готель «Grand Marine» - 9,6 та «Redling Hotel» - 9,4, середній рейтинг, на фоні конкурентів, у «Vele Rosse» - 9,1 і нижчий у «Stella Residence Club» - 8,7.

З проведений досліджень конкурентів можна зробити висновок, що готелю «Vele Rosse» для зміцнення позицій на ринку необхідно розглянути впровадження нової концепції для роботи в майбутньому, або модернізувати процеси надання та організації послуг. Сильнішим конкурентом був обраний готель «Redling Hotel» та «Stella Residence Club», що більш близький до «Vele Rosse» спектром послуг, у порівнянні з «Grand Marine», який є спа- готелем і обов'язково представляє широкий спектр послуг оздоровлення та релаксації. «Redling Hotel» є «двійником» «Vele Rosse» за цільовою аудиторією, але у більш сучасній обгортці. «Stella Residence Club» — це більше про дорогий індивідуальний VIP-відпочинок і SPA, але в той самий момент потенційно небезпечний в конкуренції через схожість в контингенті гостей.

1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції

Розвиток та модернізація працюючих підприємств, як наприклад, «Vele Rosse», з гарним місцем розташування та власною територією, є необхідним. Підприємство, що немає розвитку та не слідує за тенденціями на ринку, через час, втрачає конкурентоспроможність, витрати стають більшими за прибуток і це призводить до закриття, продажу.

Розглядаючи ринок готельного бізнесу, де все частіше підприємства звертаються до інноваційних технологій та попит туристів під час відпочинку/ділової поїздки можна заключити, що важливу роль грає для них дизайн, інфраструктура, цінова політика, що створює підґрунтя для формування нової концепції з дизайнерським номерами та використання інноваційних технологій/ систем для контролю витрат електроенергії та підвищення лояльності туристів завдяки їх функціоналом.

Для розробки більш конкретної концепції проводимо смислове проектування. [Додаток Б] [19].

Смислове проектування спрямоване на трансформацію традиційного готелю «Vele Rosse» (який наразі сприймається як класичний бізнес- та

відпочинковий готель біля моря із дещо застарілим номерним фондом) у сучасний високотехнологічний смарт-готель із дизайнерським інтер'єром.

Проект передбачає створення синергії дизайну та технологій. Оновлений «Vele Rosse» стає простором, де класичні переваги (критий басейн, сауна, більярд, конференц-сервіс) доповнюються розумними технологіями: 1. Впровадження системи енергозбереження та контролю електрики через індивідуальні панелі в номерах. 2. Інноваційні панелі «DND / Не турбувати». 3. Керування всіма послугами готелю через спеціальний мобільний додаток. 4. Автономність та повна безпека об'єкта.

Проект чітко розмежовує дві категорії клієнтів, забезпечуючи індивідуальний підхід: 1. B2B сегмент (бізнес): Отримує автономні умови для роботи, проведення конференцій та ділових заходів будь-якого формату. 2. B2C сегмент (відпочинок): Отримує естетичну насолоду від оновлених дизайнерських номерів, нові враження, релакс та оздоровлення (спа, цілодобовий тренажерний зал).

Головна цінність для гостя після трансформації — це швидкість обслуговування, екологічність, доступна вартість та відчуття домашнього затишку за рахунок автоматизації рутинних процесів.

На відміну від стандартних готелів Одеси, оновлений «Vele Rosse» виділятиметься: 1. Повним керуванням кімнатою та замовленням послуг через смартфон. 2. Поєднанням екологічності та автономності (що критично важливо для інфраструктури міста). 3. Унікальним концептуальним дизайном кімнат, що відійде від застарілих класичних стандартів.

Смислове проектування відкрито враховує наявні мінуси локації та обмеження готелю, пропонуючи шляхи їх компенсування:

Проблема: Далеко від моря, нестабільна логістика чи віддаленість від центру. Рішення: Готель компенсує це цілодобовою внутрішньою інфраструктурою (басейн, спортзал, ресторан) та високим технологічним

комфортом, куди люди їхатимуть заради самої атмосфери «смарт-сховища» та затишку.

Проблема: Заборона на проживання з тваринами, обмежений час бару/ресторану. Рішення: Чітке позиціонування правил закладу, що гарантує тишу, чистоту та спокій для алергіків і бізнес-мандрівників.

Смислове проектування перетворює «Vele Rosse» на автономний еко-технологічний готель-курорт. Завдяки діджиталізації (додаток, смарт-панелі) та візуальному оновленню (дизайнерські номери) готель переходить із категорії «просто готель біля моря» у категорію «прогресивний хаб для відновлення та бізнесу», що дозволить залучити нову платоспроможну аудиторію та підвищити лояльність постійних клієнтів.

Далі розглянемо цільову аудиторію для «Vele Rosse» з новою концепцією.
[Додаток В]

Впровадження екосистеми Schneider Electric + Servio HMS повністю змінює профіль клієнта готелю. Оновлена цільова аудиторія «Vele Rosse» — це платоспроможні, діджитал-орієнтовані міські жителі (25–55 років): IT-фахівці, корпоративні лідери, ділові туристи, сучасні сім'ї та шукачі Wellness-відпочинку.

Технологічна модернізація дозволяє чітко закрити три головні запити цієї аудиторії, які раніше не задовольняв класичний готельний ринок:

Абсолютна автономність (Безпека): Гарантоване світло, тепло та безперебійний зв'язок завдяки генератору та розумному енергоменеджменту — ключовий фактор вибору для бізнес-сегмента.

Цифрова безшовність (Повага до часу): Виїзд в один тап, керування послугами в додатку та Digital Key повністю ліквідують побутовий стрес і черги на рецепції.

Невидимий сервіс і Біохакінг (Глибокий релакс): Розумні датчики присутності роблять роботу персоналу непомітною, а готові сценарії освітлення й клімату («Сон», «Кіно») створюють індивідуальний преміальний комфорт.

Бізнес-результат: Готель виходить із пастки сезонності. У будні «Vele Rosse» працює як високоефективний, надійний хаб для ділових людей та Bleisure-туристів. У вихідні та сезон — трансформується в унікальний смарт-курорт для локального відпочинку, сімей та Wellness-відновлення. Це дозволяє обґрунтовано підвищити середній чек (ADR) та забезпечити стабільне завантаження готелю 365 днів на рік.

Для готелю «Vele Rosse» запропонована нова концепція, що має не меті створення смарт – курорту для відпочинку та надійних хаб для ділових людей, шляхом впровадження інноваційніших технологій для персоналу та гостей, модернізувати технологічно підприємство, тим самим почати економічно використовувати ресурси без нанесення збитку сервісу та якості послуг і оновити дизайн номерів.

Запропоновані впровадження: 1. Система енергоменеджменту «Schneider Electric»; 2. Панель Не турбувати DND «Wireless»; 3. Мобільний додаток для гостей для замовлення послуг; 4. Безконтактне відкриття номеру; 5. Додаток для покоївок; 6. Зміна дизайну номерів.

Номери в готелі будуть виконані у стилі - сучасний затишок (Contemporary Cosy), еко – мінімалізм з чітким акцентом на естетику «м'якого люксу» (Soft Luxury)

Його головна ідея — створити простір, який виглядає дорого, але водночас залишається дуже теплим і домашнім, що ідеально підходить для сучасних готельних номерів.

Ключові маркери цього стилю: 1. Приглушена, природна палітра: Текстури дерева, пісочні, сіро-бежеві (greige) та графітові відтінки без кричущих акцентів. 2. Багат шаровість текстилю: Поєднання щільних порт'єр, фактурного покривала з геометричним візерунком та декоративних подушок. 3. Приховане світло: Світлодіодне підсвічування узголів'я ліжка та карнизів, яке створює візуальну глибину та розслаблюючу атмосферу вечора. 4. Якісні матеріали: Натуральна текстура дерева, матові поверхні, оксамитова або замшева оббивка

пуфа та витончена мармурова або кам'яна стільниця столика. 5. Лаконічний декор: Жодних зайвих дрібниць — лише одна абстрактна картина в тонкій чорній рамі та свіжі квіти, які освіжають кімнату.

«Schneider Electric» - це світовий гігант у сфері автоматизації та енергоменеджменту. Функції та можливості: 1. Датчики присутності; 2. Сценарії що керують температурою в номері, електроенергією під час відсутності гостя, простою номеру, гість в номері; 3. Зв'язок з електронними замками в номерах; 4. Інформування покоївок про те, що гість вийшов з номеру і його можна прибрати; 5. Функція відкритих вікон/дверей (вимкнення кондиціонеру).

Результати. Рахунки за електрику та опалення падають в середньому на 30-35%. Покоївкам більше не потрібно ходити коридорами навімання та прислухатися під дверима — вони чітко бачать на своїх смартфонах актуальну карту зайнятості та заїздів.

Готель «Vele Rosse» працює з ПО Servio. Воно стає головним інформаційним хабом, який пов'язує залізо «Schneider Electric» та мобільний додаток для персоналу, гостей. (Рис.1.21)

Для Автоматичного енергоменеджменту тут зв'язок працює у зворотному напрямку — від Servio до заліза Schneider:

1. Бронювання та заселення: Коли адміністратор на рецепції в «Servio» натискає кнопку «Заселити» (Check-in), або гість робить це сам через додаток, «Servio» автоматично надсилає команду на сервер «Schneider EcoStruxure».

2. Підготовка номера: «Schneider» віддає команду кімнатному контролеру «SpaceLogic SE8000» у конкретному номері: «Перейти в режим Comfort». Кондиціонер або опалення вмикаються на повну потужність, щоб до моменту, поки гість підніметься ліфтом, у номері була ідеальна температура (+21°C).

3. Вийзд (Check-out): Як тільки в «Servio» закривається рахунок гостя і номер звільняється, «Servio» дає команду «Schneider»: «Перевести номер у режим Unsold». Система повністю знеструмлює розетки, та переводить фанкойл у глибокий еко-режим для максимальної економії грошей готелю.

У межах впровадженої екосистеми «Schneider Electric» покоївки будуть знати, чи є людина в номері, миттєво та безпосередньо в процесі роботи, без необхідності стукати у двері чи прислухатися. Це реалізується двома паралельними шляхами: цифровим (через смартфон/планшет) та візуальним (прямо в коридорі).

Шлях 1. Цифровий — через додаток на смартфоні покоївки «Servio WorkDesk» (Smart Housekeeping) Кожна покоївка готелю «Vele Rosse» має робочий смартфон або планшет із запущеним готельним додатком, який інтегрований із системою «Schneider Electric».

1. Фіксація відсутності гостя: Датчик присутності Schneider Electric бачить, що гість вийшов із номера - через сервер EcoStruxure сигнал за долі секунди передається в Servio HMS.

2. Зміна статусу в шахівниці: В інтерфейсі Servio статус номера автоматично змінюється на «Зайнятий, але порожній (готовий до поточного прибирання)».

3. Сповіщення покоївки: Мобільний додаток «Servio WorkDesk» на смартфоні покоївки миттєво оновлює карту завдань. Номер підсвічується жовтим або зеленим кольором. Покоївка заходить і прибирає. Звіт про готовність: Після прибирання покоївка натискає одну кнопку у своєму додатку Servio - статус номера в базі миттєво стає «Прибрано», а система Schneider повертає номер у комфортний енергетичний режим очікування гостя.

Як система захищає від помилок? Якщо покоївка випадково переплутає номери і спробує відчинити своєю майстер-карткою «червоний» номер, де є людина, розумний замок, інтегрований у систему, може заблокувати відкриття, захищаючи приватність гостя.

Шлях 2. Візуальний — Через коридорну сенсорну панель (Біля дверей номера)

Якщо покоївка вже перебуває в коридорі та займається прибиранням, їй не обов'язково щохвилини дивитися в екран телефону. Достатньо кинути погляд на зовнішню готельну панель, що змонтована на стіні біля дверей кожного номера.

Панель має світлодіодну індикацію: Горить червоний індикатор (іконка «DND / Не турбувати»): Гість у номері та увімкнув приватний режим. Стукати чи заходити суворо заборонено. Горить зелений індикатор (іконка «MUR / Приберіть номер»): Гість сам натиснув кнопку з проханням прибрати, або система автоматично увімкнула цей індикатор, коли датчик присутності підтвердив, що гість пішов, а номер потребує сервісу [20]. (Рис.1.22)

Індикатори не горять, але інтелектуальний режим активовано: якщо гість просто спить і не вмикав «Не турбувати», високоточний датчик присутності на стелі все одно бачить його рухи чи дихання. Система «Schneider» передає це на коридорну панель — наприклад, м'яким приглушеним підсвічуванням номера кімнати, що сигналізує персоналу: «Тут відпочивають».

Готель за допомогою ІТ – команди розробить власний додаток з нуля. Для отримання даних про номери, меню та рахунки розробники підключаються до відкритого API вашої системи «Servio».

Оскільки для готелю «Vele Rosse» обрали концепцію PWA (Progressive Web App), гостю не потрібно нічого завантажувати. Гість сканує QR-код на картці гостя або приліжковій тумбі й миттєво потрапляє на головний екран додатка у браузері свого смартфона.

Оформлення та зміст головної сторінки. Верхня частина екрана адаптується під час доби. Дизайн: Soft Luxury, темна з фотографіями готелю «Vele Rosse».

Шапка додатка: Логотип «Vele Rosse». Привітання: «Вітаємо, Олександр! Ваш номер — 304 (Покращений Стандарт)». Кнопка «Цифровий Ключ» (іконка замка). При натисканні відкривається NFC/Bluetooth-код для відкриття дверей номера. (Рис.1.20)



Рис.1.20. Приклад оформлення мобільного додатку для гостей

Інформаційний блок (Швидкі віджети): Wi-Fi: Vele_Rosse_Guest (кнопка «Підключитися в 1 клік»). Баланс рахунку: 0.00 ₴ (клієнт бачить усі нарахування в реальному часі зі своєї картки в «Servio»).

Головне меню (Плитка швидких дій): Рушники – косметика; Сауна, більярд (Бронювання послуг); Сервіс (Виклик покоївки / Майстра); Експрес Вийзд (Late Check-out).

Розділ Сервіс та Рушники – косметика. Замість дзвінків на рецепцію гість просто натискає потрібну іконку. Запит миттєво створює задачу в системі Servio WorkDesk.

Швидкі запити (Кнопки в один клік): «Потрібна заміна білизни»; «Оновити міні-парфумерію (шампунь/гель)»; «Принести питну воду (негазовану)»; Оновити тацю гостинності (чай/кава, цукор); Запит на прибирання покоїркою; Запит на ремонт.

Експрес Вийзду (Check-out). Усуває необхідність стояти в черзі біля стійки рецепції в день від'їзду.

Деталізація рахунку: Гість бачить фінальний інвойс: Проживання (₴) + Room Service (₴) + Сауна (₴) = Разом до сплати ₴.

Кнопка «Подовжити проживання» (Late Check-out): Система перевіряє через шахівницю «Servio», чи номер вільний далі. Якщо так, пропонує: «Ви можете залишитися до 15:00 за €». Гість погоджується та оплачує в додатку.

Кнопка «Завершити проживання (Check-out)»: Гість натискає кнопку → Рахунок автоматично оплачується прив'язаною карткою → Електронний ключ блокується → Servio закриває бронювання → Schneider переводить номер у режим максимальної економії енергії. На екран виводиться повідомлення: «Дякуємо, що обрали Vele Rosse! Будемо раді бачити вас знову. Ваша квитанція надіслана на email».

Цей додаток повністю ліквідує паперові інформаційні папки в номерах, скорочує витрати на персонал рецепції, стимулює гостя купувати більше послуг всередині готелю.

Заплановано оновити фото та відео для готелю, проводити її буде фотограф – маркетолог і також створювати контент для соціальних мереж. Нові фото та відео директор готелю розмістить на туристичних сайтах і платформах. На офіційний сайт готелю IT – спеціаліст доповнить їх самостійно, а також редагує, оновить інформацію.

Рекламу запропоновано провести у соціальних мережах Instagram, Facebook.

У таблиці 1.5 представлена структура концепції.

Таблиця 1.5

Структура концепції готелю «Vele Rosse»

Розділ	Характеристика
1	2
Тип закладу, що проектується	Готель
Категорія і тематика закладу	4 зірки, курортно - діловий
Форми і методи обслуговування	Повне обслуговування
Відмінні особливості бізнес-ідеї проекту	Смарт – курорт для відпочинку та надійних хаб для ділових людей
Основні групи споживачів (диференціювання потенційних споживачів за різними критеріями)	Ділові туристи; «Bleisure» мандрівники; «Biohackers» & Wellness туристи; Сім'ї; Локальні гості.

1	2
Спектр послуг, що пропонуються (основний, додатковий і супутній готельний продукт)	Цілодобова рецепція; Камера зберігання; Парковка; Охорона; Безкоштовним Wi-Fi; Виклик таксі; Ресторан; Бар; Лобі – бар; Літня тераса; Генератор; Укриття; Тренажерний зал; Дитячий майданчик; Система енергоменеджменту «Schneider Electric»; Мобільний додаток; Панель Не турбувати DND «Wireless»; Безконтактне відкриття номеру; Банкетний зал; Трансфер; Прання/Прасування; Прокат велосипедів; Басейн критий; Фінська сауна; Екскурсії; Конференц – сервіс; Конференц – зал; Відро – водоспад; Більярд; Дизайнерські номери.
Програма просування і виходу на ринок (з використанням маркетингових каналів комунікацій та PR-акцій);	Реклама в соціальних мережах Facebook, Instagram.
Етапи впровадження	1. Початок проведення ремонту в номерному фонду; 2. Паралельно початок робіт по монтажу та налаштуванню системи «Schneider Electric», панелі оповіщення в коридорі; 3. Закупівля меблів, техніки, обладнання; 4. Програмування та інтеграція софту; 5. Пусконаладження, тестування та навчання персоналу; 6. Розробка додатку готелю; 7. Тестування додатку; 8. Завершення ремонту та встановлення системи «Schneider Electric»; 9. Меблювання та оснащення номерного фонду; 10. Проведення фото та відео зйомок; 11. Оновлення фото, відео, інформації в соціальних мережах, офіційному сайті, туристичних сайтах та платформах; 12. Запуск реклами

Концепція представлена у додатку X, SWOT –аналіз у додатку Ц.

РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ

2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту

Готель «Vele Rosse» розташований у престижному, екологічно чистому та водночас затишному курортному районі Одеси — на 12-й станції Великого Фонтану.

У пішій доступності розташовані продуктові супермаркети, затишні кафе та ресторани на узбережжі, аптеки, а також мальовничий сквер для прогулянок.

Готель має зручне транспортне сполучення з ключовими вузлами міста (залізничним вокзалом, автовокзалом та історичним центром).

Від залізничного вокзалу («Одеса-Головний»): Відстань становить близько 7,6 км. Трамвай № 18: Найбільш прямий та автентичний маршрут. Відходить прямо від Куликового поля (поруч із залізничним вокзалом). Вам потрібно їхати до зупинки «12-та станція Великого Фонтану». Від зупинки до брами готелю — всього 3–4 хвилини пішки (близько 250 метрів). Час у дорозі — близько 30–35 хвилин. Маршрутне таксі № 185, 223.

Завдяки розташуванню на Великому Фонтані, «Vele Rosse» пропонує гостям рідкісний баланс: можливість швидко (за 15 хвилин) дістатися ділового центру міста і водночас перебувати в курортній зоні, дихати морським повітрям та насолоджуватися спокоєм.

Готель має розвинену інфраструктуру, яка представлена у додатку Г.

Номерний фонд з дизайнерськими номерами описаний у додатку Д.

2.2. Проектування окремих функціональних елементів готельного підприємства

2.2.1. Проектування житлової групи приміщень

Для готелю «Vele Rosse» (розрахованого на 54 номери) впровадження системи «Schneider Electric» за гібридною схемою (дротове керування всередині номера + бездротовий зв'язок із сервером готелю) є оптимальним інженерним рішенням. Це дозволить провести модернізацію без масштабного руйнування стін і закриття всього готелю.

Етапи впровадження: 1. Аудит, проектування та узгодження; 2. Закупівля, логістика та збирання щитів; 3. Монтажні роботи на об'єкті; 4. Програмування та інтеграція софту; 5. Пусконаладження, тестування та навчання.

Необхідне обладнання та характеристика представлено у Додатку Е.

В кожному номері, з виходом на коридор, заплановано встановити панель зі статусами DND (Не турбувати) та MUR (Приберіть номер).

Етапи монтажу: 1. Підготовка та підведення кабелів; 2. Підключення до номерного контролера та реле; 3. Фізичний монтаж та збирання панелі; 4. Програмування логіки та статусів (Software); 5. Тестування та перевірка надійності.

Одночасно з впровадженням буде проведений ремонт в номерах з метою зміни дизайну та часткового переоблаштування.

Етапи ремонту: 1. Демонтаж та очищення простору; 2. Електромонтажні роботи; 3. Підготовка поверхонь (гіпсокартонні, малярні роботи); 4. Чистове оздоблення (Фінішні роботи); 5. Монтаж електрики, освітлення; 6. Меблювання та монтаж кастомних конструкцій; 7. Декорування та текстильний дизайн (Фінальний штрих).

В таблиці 2.1 представлений розрахунок обладнання та меблів для номерів [21 - 51]

Таблиця 2.1

Розрахунок обладнання і меблів номерів

Найменування	Кількість у номері (норматив)	Необхідна закупка на п-номерів
1	2	3
Стандарт		
Тумба під міні – бар (під замовлення)	1	1
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	1	1
Ліжко «Валенсія»	1	1
Тумба приліжкова «Глорія» с 2 шухлядами	1	1
Шафа «Фріда» дводверна з 2 шухлядами	1	1

1	2	3
Передпокій «Mebel Elit PARMA»	3	3
Пуф «CONTENITORE RICH NERO»	1	1
Кавовий столик «Napa»	1	1
Приліжковий світильник	1	1
Ваза «Lefard»	1	1
Стационарний телефон	1	1
Стілець садовий	1	1
Столик садовий	1	1
Душова кабіна кутова	1	1
Умивальник	1	1
Унітаз	1	1
Йоржик	1	1
Смітник у ванну	1	1
Тримач туалетного паперу	1	1
Дзеркало	1	1
Телевізор «Kivi 40F800KB»	1	1
Фен	1	1
Номер Комфорт		
Ліжко «90 Соло BMB Холдинг»	2	2
Тумба приліжкова «Марсель 1S»	2	2
Стінка для ліжок декоративна	1	1
Тумба під міні – бар з дзеркалом під замовлення	1	1
Ваза «Abstract Dots»	1	1
Приліжковий світильник «PH-1096»	2	2
Шафа «Viva / Viva 3-дверна»	1	1
Передпокій «Емма 2»	1	1
Пуф «CONTENITORE RICH NERO»	2	2
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	1	1
Міні-бар «BERG BC-70»	1	1
Телевізор «Kivi 40F800KB»	1	1
Декор	-	-
Душова кабіна кутова	1	1
Умивальник	1	1
Унітаз	1	1
Йоржик	1	1
Смітник у ванну	1	1
Тримач туалетного паперу	1	1
Дзеркало	1	1

1	2	3
Стілець садовий	2	2
Столик садовий	1	1
Фен	1	1
Покращений тримісний номер		
Люстра «Sensio Tiara»	1	1
Світильник приліжковий, настільна лампа з абажуром «NJL2009»	4	4
Ваза «Lefard»	1	1
Декор	-	-
Дзеркало настінне «Арт-Сервіс ЭЗ-00601»	1	1
Телевізор «Kivi 40F800KB»	1	1
Міні-бар «BERG BC-70»	1	1
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	1	1
Шафа «Viva / Viva 3-дверна»	1	1
Двоспальне ліжко	1	1
Тумба приліжкова	1	4
Стационарний телефон	1	1
Однospальне ліжко	2	2
Стілець обідній	2	2
Кавовий столик овальний	1	1
Столик садовий	1	1
Стілець садовий	2	
Душова кабіна кутова	1	
Умивальник	1	
Унітаз	1	
Йоржик	1	
Смітник у ванну	1	
Тримач туалетного паперу	1	1
Дзеркало	1	1
Фен	1	1
Напівлюкс		
Ліжко «Сідней»	1	1
Тумба приліжкова «Глорія» с 2 шухлядами	2	2
Бра «ALFA ASTORIA 2321»	2	2
Стіл обідній «Бостон 80»	1	1
Міні-кухня «Лея»	1	1
Диван «Некст» розкладний	1	1

1	2	3
Стілець обідній дерев'яний «Аскалон Логан»	2	2
Ваза «PANACHE Carved Glass»	1	1
Шафа «Оскар» 3-дверна з антресоллю та шухлядами	1	1
Дзеркало настінне «Арт-Сервіс ЭЗ-00601»	1	1
Телевізор «Kivi 40F800KB»	1	1
Декор	-	-
Передпокій «Емма 2»	1	1
Міні-бар «BERG BC-70»	1	1
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	1	1
Столик садовий	1	1
Стілець садовий	2	2
Тримач туалетного паперу	1	1
Дзеркало	1	1
Фен	1	1
Люкс		
Столик кавовий "Марк"	1	1
Крісло «МАЛЬМЕ»	2	2
Ліжко «Сідней»	1	1
Тумба приліжкова «Глорія» с 2 шухлядами дерево	2	2
Стаціонарний телефон	1	1
Стіл обідній «Бостон 80»	1	1
Ваза «PANACHE Carved Glass»	1	1
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	1	1
Міні-кухня «Лея»	1	1
Диван «Charles» розкладний	1	1
Стіл «Лофт WLS ST02»	1	1
Крісло напівкругле шкіряне	1	1
Телевізор «Kivi 40F800KB»	1	1
Декор	-	-
Столик садовий	1	1
Стілець садовий	2	2
Шафа «Оскар» 3-дверна з антресоллю та шухлядами	1	1
Світильник приліжковий, настільна лампа з абажуром «NJL2009»	2	2
Стіл «Лофт WLS ST02»	1	1

1	2	3
Передпокій «Емма 2»	1	1
Тумба з умивальником для ванни	1	1
Підвісний унітаз	1	1
Душова кабіна кутова	1	1
Йоржик	1	1
Смітник у ванну	1	1
Тримач туалетного паперу	1	1
Дзеркало	1	1
Фен	1	1
Розкішний Люкс		
Міні-бар «BERG BC-70»	1	1
Кутовий диван «Бетті» (Г-подібний)	1	1
Тумба під телевізор «RTE-07»	1	1
Крісло «Eames Lounge Chair» з підставкою Вельвет	1	1
Ваза «Lefard»	1	1
Барний стілець «HALMAR H100»	3	3
Кавовий столик «Napa»	1	1
Ваза «Скандинавська гармонія»	1	1
Шафа «Оскар» 3-дверна з антресолю та шухлядами	1	1
Передпокій «VT Lux»	1	1
Дзеркало настінне «Арт-Сервіс ЭЗ-00601»	1	1
Телевізор «Kivi 40F800KB»	1	2
Декор	-	-
Світильник приліжковий, настільна лампа з абажуром «NJL2009»	2	2
Туалетний столик з тумбочкою та LED дзеркалом «STL-MD 107»	1	1
М'який пуф «AURA Mebel Elite»	1	1
Кремовий велюр		
Журнальний столик	1	1
Ванна	1	1
Умивальник з тумбою	1	1
Тримач туалетного паперу	1	1
Дзеркало	1	1
Тумба кухонна під мийку	1	1
Мийка кухонна	1	1

1	2	3
Тумба кухонна	1	1
Барна стійка	1	1
Ліжко біле двомпальне зі стінкою	1	1
Тумба приліжкова біла	2	2
Стаціонарний телефон	1	1
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	1	1
Фен	1	1

В додатках М, Н, П, Р, С, Т, У, Ф представлені креслення номерів до та після ремонту і переоблаштування.

2.2.2. Пропозиції щодо дизайну закладу

В номерному фонді буде витриманий дизайн Contemporary Cosy), еко – мінімалізм з чітким акцентом на естетику «м'якого люксу» (Soft Luxury). Приклад дизайну для кожного номеру на Рис.2.1, Рис.2.2, Рис.2.3, Рис.2.4, Рис.2.5. В додатку Ж детально описаний дизайн.

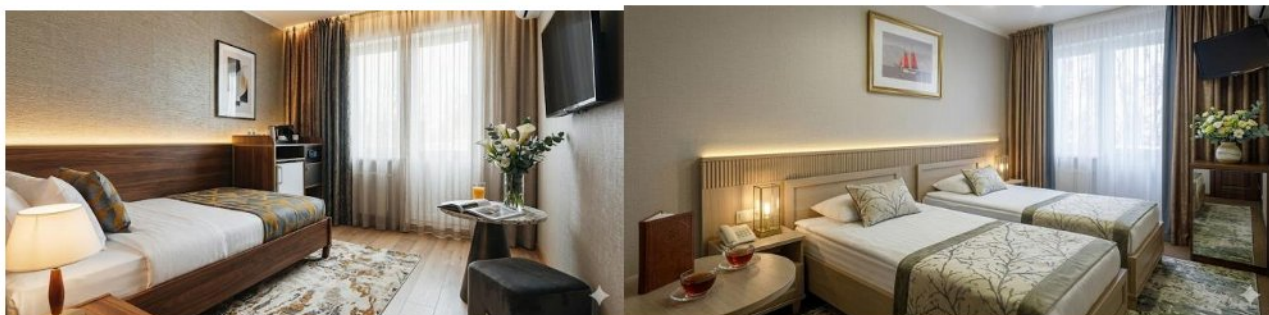


Рис.2.1. Стандарт/ Номер Комфорт



Рис.2.2. Покращений тримісний номер/ Напівлюкс

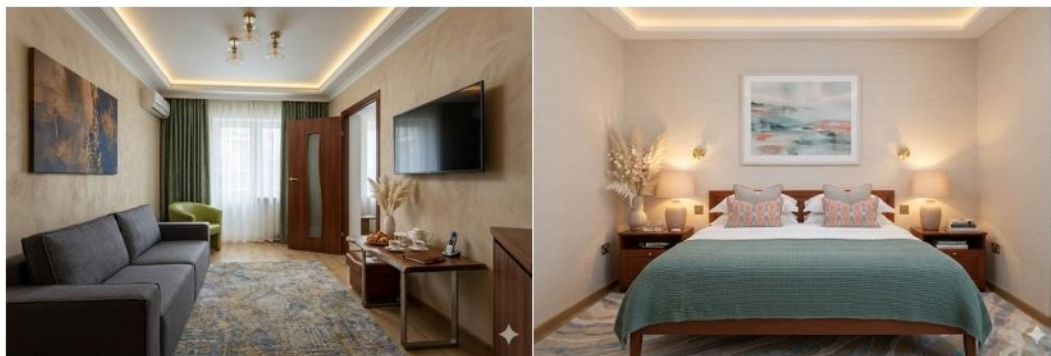


Рис.2.3. Люкс

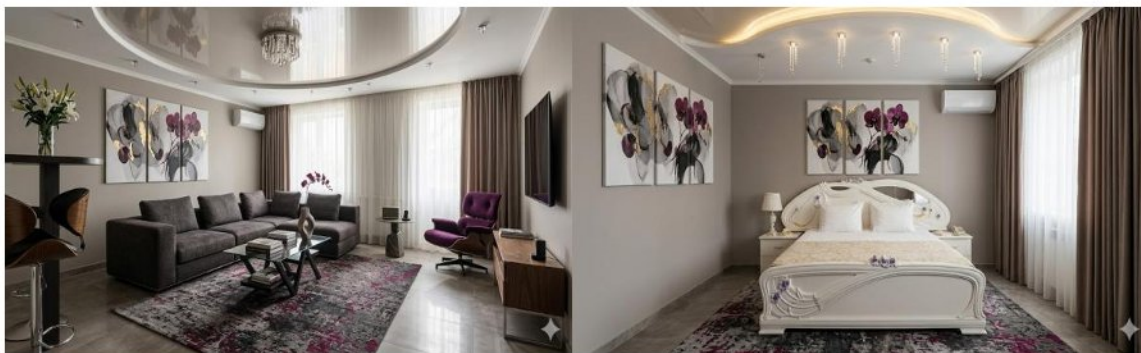


Рис.2.4. Розкішний Люкс



Рис.2.5. Приклад дизайну ванної кімнати

2.2.3. Етапи ремонту приміщень та кошторис ремонтних робіт

Елементи витрат на ремонт готелю «Vele Rosse» представлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Елементи витрат на ремонт готелю «Vele Rosse»

№	Елементи витрат
1	2
1	Технічний аудит «Vele Rosse»

1	2
2	Створення робочого проекту
3	Розробка ТЗ на інтеграцію
4	Замовлення обладнання, збірка щитків
5	Демонтажні роботи та очищення простору
6	Електромонтажні роботи
7	Робота в коридорах
8	Демонтаж старих кімнатних термостатів
9	Монтаж нових контролерів SE8000 на стіни та підключення їх до фанкойлів
10	Перекомутація силових ліній світла та розеток у номерному щитку
11	Встановлення бездротових датчиків вікон на двосторонній скотч/саморізи
12	Встановлення стельового датчика присутності та коридорної панелі
13	Адресація пристроїв
14	Програмуються сценарії енергозбереження (Еко-режим клімату, автоматичне вимкнення світла при тривалій відсутності руху, блокування фанкойла при відкритті вікон)
15	PMS-інтеграція
16	Стрес-тест
17	Навчання персоналу
18	Монтаж стель, формуванні ніш
19	Штукатурка та шпаклювання
20	Підготовка підлоги
21	Малярні роботи
22	Робота зі стінами
23	Укладення підлоги
24	Монтаж та підключення світлодіодної стрічки тепла
25	Установка нових матових розеток та вимикачів у тон меблевої фурнітури
26	Повернення на місце, глибока чистка та підключення внутрішнього блоку кондиціонера
27	Меблювання номерів та текстильне оформлення

2.3. Розрахунок інвестиційних витрат

Розрахуємо суму інвестицій в ремонт:

$$I_p = B * П, \quad (2.1)$$

де В – вартість 1м² ремонту, грн.; П – площа об’єкта ремонту, м²[19].

Вартість ремонту можна розрахувати за формулою 400 \$ /м². У цю суму входить робота, транспортні витрати, матеріали. Загальна площа номерів складає 1597 м². Додатково рахуємо частину коридору = 103 м³. Курс долара приймаємо 42 грн. 400 * 42 = 16 800 грн.

$$I_p = 16\,800 * 1700 = 28\,560\,000 \text{ грн.}$$

Розрахунок покупної вартості меблів та устаткування робимо на основі попередніх розрахунків. Результати зводимо в таблицю 2.3 [19].

Таблиця 2.3

Розрахунок покупної вартості устаткування

Найменування	Кількість	Вартість одиниці, тис. грн.	Вартість всього, тис. грн.
1	2	3	4
Інноваційні технології			
Low-Voltage Fan Coil Room Controller & Zone Controller: BACnet MS/TP, RH sensor & control, White Case/Fascia	54	7300	394200
Релейні блоки SpaceLogic	54	5500	7871
Панель Не турбувати DND «Wireless»	54	5200	280800
Ceiling Sensor, SpaceLogic, Connected Room Solution, RP-C-EXT-MS-BLE Multi-Sensor	54	9121	3271
MIR-MC100-TY ZigBee датчик відкриття дверей/вікон «Akubela»	108	1434	154872
Поверхові мережеві шлюзи SpaceLogic MPM (Multi-Protocol Manager)	4	37 200	148800
Слабкострумові джерела живлення для шлюзів MPM	4	3500	14000
Центральний сервер автоматизації SpaceLogic AS-P (або AS-B)	1	100 000	100000
Програмне забезпечення EcoStruxure Building Operation (EBO)	1	193 500	193500
Програмний шлюз інтеграції (API)	1	71 111	71111
Всього			1 368 425
Номерний фонд			
Текстиль	-	575 000	575 000
Подушка	201	700	140 700

1	2	3	4
Всього			715 700
Стандарт			
Стінова панель	3	4500	13500
Тумба під міні – бар (під замовлення)	3	7 500	22500
Міні-бар «BERG BC-70»	3	8070	24210
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	3	2144	6432
Ліжко «Валенсія»	3	5864	17592
Тумба приліжкова «Глорія» с 2 шухлядами	3	7333	21999
Шафа «Фріда» дводверна з 2 шухлядами	3	6599	19797
Передпокій «Mebel Elit PARMA»	3	8406	25218
Дзеркало настінне «Арт-Сервіс ЭЗ-00601»	3	1160	3480
Телевізор «Kivi 40F800KB»	3	7555	22665
Пуф «CONTENTITORE RICH NERO»	3	13 107	39321
Кавовий столик «Нара»	3	6806,01	20418,03
Приліжковий світильник	3	5 701	17103
Декор	-	31 001	31 001
Ваза «Lefard»	3	639	1917
Тюль	3	2700	8100
Штори	6	6101	36606
Килим	3	12 141	36423
Люстра	3	8 971	26913
Всього			395 195,03
Номер Комфорт			
Стінка для ліжок декоративна	26	5703	148278
Ліжко «90 Соло BMB Холдинг»	16	3153,27	50452,32
Ліжко «Люкс Еко К-Len»	10	8899	88990
Тумба приліжкова «Марсель 1S»	52	6538	339976
Тумба під міні – бар з дзеркалом під замовлення	26	8 900	231400
Міні-бар «BERG BC-70»	26	8070	209820
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	26	2144	55744
Телевізор «Kivi 40F800KB»	26	7555	196430
Декор	-	15 200	15 200
Ваза «Abstract Dots»	26	2025	52650
Приліжковий світильник «PH-1096»	52	4310	224120
Шафа «Віва / Viva 3-дверна»	26	8088	210288
Передпокій «Емма 2»	26	8050	209300
Люстра	26	5781	31 001

1	2	3	4
Пуф «CONTENITORE RICH NERO»	2	13 107	26214
Всього			2 197 905,32
Покращений тримісний номер			
Люстра «Sensio Tiara»	10	4356	43560
Світильник приліжковий, настільна лампа з абажуром «NJL2009»	40	999	39960
Ваза «Lefard»	10	639	6390
Декор	-	3271	3271
Тюль	20	1800	36000
Штори	40	4251	170040
Дзеркало настінне «Арт-Сервіс ЭЗ-00601»	10	1160	11600
Телевізор «Kivi 40F800KB»	10	7555	75550
Міні-бар «BERG BC-70»	10	8070	80700
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	10	2144	21440
Шафа «Віва / Viva 3-дверна»	10	8088	80880
Всього			569 391
Напівлюкс			
Ліжко «Сідней»	6	34 745	208470
Тумба приліжкова «Глорія» с 2 шухлядами	12	7333	87996
Бра «ALFA ASTORIA 2321»	12	2850	34200
Стіл обідній «Бостон 80»	6	4151	3271
Міні-кухня «Лея»	6	4420	26520
Диван «Некст» розкладний	6	27 580	165480
Стілець обідній дерев'яний «Аскалон Логан»	12	4320	51840
Ваза «PANACHE Carved Glass»	6	2860	17160
Шафа «Оскар» 3-дверна з антресоллю та шухлядами	6	20 195	121170
Дзеркало настінне «Арт-Сервіс ЭЗ-00601»	6	1160	6960
Телевізор «Kivi 40F800KB»	6	7555	45330
Тюль	12	1500	18000
Штори	24	3985	95640
Декор	-	15 201	15201
Передпокій «Емма 2»	6	8050	48300
Міні-бар «BERG BC-70»	6	8070	48420
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	6	2144	12864
Всього			1 006 822

1	2	3	4
Люкс			
Бра настінне «Levistella 761W100F-1 BRZ+BR»	16	781	12496
Декор	-	7871	7871
Диван «Charles» розкладний	8	24 400	195200
Телевізор «Kivi 40F800KB»	16	7555	3271
Тюль	16	1500	24000
Штори	32	3985	127520
Міні-бар «BERG BC-70»	8	8070	64560
Стіл «Лофт WLS ST02»	8	5900	47200
Міні-кухня «Лея»	8	4420	35360
Шафа «Оскар» 3-дверна з антресолю та шухлядами	8	20 195	161560
Дзеркало настінне «Арт-Сервіс ЭЗ-00601»	8	1160	9280
Передпокій «VT Lux»	8	11 730	93840
Люстра стельова Light House SR-19612/1H BK	48	330	15840
Килим 1	8	8557	68456
Килим 2	8	10 571	84568
Крісло «МАЛЬМЕ»	16	4395	70320
Столик кавовий «Марк»	8	1450	11600
Світильник приліжковий, настільна лампа з абажуром «NJL2009»	32	999	31968
Всього			1 064 910
Розкішний Люкс			
Декор			
Світильник приліжковий, настільна лампа з абажуром «NJL2009»	12	999	11988
Туалетний столик з тумбочкою та LED дзеркалом «STL-MD 107»	3	5365	7871
М'який пуф «AURA Mebel Elite» Кремовий велюр	3	2130	6390
Килим	6	15 771	3271
Телевізор «Kivi 40F800KB»	6	7555	45330
Тюль	9	1500	13500
Штори	12	4200	50400
Міні-бар «BERG BC-70»	3	8070	24210
Кутовий диван «Бетті» (Г-подібний)	3	94 205	282615
Тумба під телевізор «RTE-07»	3	4749	14247

1	2	3	4
Крісло «Eames Lounge Chair» з підставкою Вельвет	3	58 000	174000
Ваза «Lefard»	3	639	1917
Барний стілець «HALMAR H100»	9	5611	50499
Кавовий столик «Нара»	3	6806,01	20418,03
Ваза «Скандинавська гармонія»	3	1040	3120
Шафа «Оскар» 3-дверна з антресолю та шухлядами	3	20 195	60585
Передпокій «VT Lux»	3	11 730	35190
Дзеркало настінне «Арт-Сервіс ЭЗ-00601»	3	1160	3480
Чайна станція, набір «G-H1206» Silver	3	2144	6432
Всього			815 463,03
Разом			8 133 811,38

Інвестиції в маркетинг та рекламу оформлюємо у таблицю 2.4.

Таблиця 2.4

Інвестиції в рекламу та маркетинг

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

Загальні витрати зводимо у таблицю 2.5.

Таблиця 2.5

Загальні інвестиції для реалізації концепції

Показник	Сума, грн.
1	2
1. Витрати на ремонт	28 560 000
2. Витрати на меблі та устаткування	8 133 811,38
3. Витрати на рекламу та маркетинг	20 000
4. Розробка додатку та інтеграція	1 302 000
5. Робота спеціалістів	75 000
6. Монтаж системи «Schneider Electric» в НФ та рецепції	1 500 000
7. Маркетолог - фотограф	17 281
Всього	39 608 092,38

2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах

В готелі «Vele Rosse» стандартна система обслуговування до моменту заїзду та впродовж проживання. Етапи обслуговування: 1. Консультація; 2. Бронювання; 3. Заїзд; 4. Проживання; 5. Виїзд.

2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання

Служба СПіР та бронювання при готелі «Vele Rosse» складається з трьох адміністраторів, трьох охоронців. Керівник служби – директор готелю, в цьому йому допомагає також його заступник. Перелік обов’язків кожної посадової особи представлено у додатку И[52].

Робочий день адміністратор починається з 09:00, у охорони з 08:00. Зміни добові та два вихідних.

Процес обслуговування гостей. Консультація. На цьому етапі адміністратор відповідає на питання гостей, консультує по номерному фонду, надає інформацію про інфраструктуру, цінову політику.

Бронювання. Далі бронюється обраний номер та вносять дані у програму готелю (П.І.П., номер телефону, період проживання, особливі запити, важлива інформація у замітки). У разі потреби передоплати гостя попереджають. Він може оплатити на карту готелю, або зробити через банківський трансфер. Важливою умовою є надходження коштів за день до заселення.

Заїзд. Гості повинні надати документ підтверджуючий особу, це може бути паспорт, водійське посвідчення, закордонний паспорт, у тому числі документи в Дія. Адміністратор шукає бронювання в списку людей на поселення, друкує реєстраційну картку і надає її для ознайомлення з правилами і підпису. Паралельно кодує ключ – картку і завантажує рахунок. На цьому етапі відбувається оплата проживання. За правилами готелю оплата проживання у високий сезон, повна, за весь період проживання. У низький сезон і при не завантаженості номерного фонду, є можливість оплати подового, з можливим

продовженням. З новим інноваційним впровадження – мобільний додатково, гість може самостійно продовжувати проживання, або зробити собі експрес – виїзд. Після оплати, адміністратор видає ключ – карти, розповідає про режим роботи служб, послуги та орієнтує напрямок номеру, куди гостям необхідно пройти.

Проживання. В цей період гості користуються основними та додатковими послугами, які є включеними у вартість/безкоштовними та тими, що є платними. За платні послуги оплата відбувається на рецепції готелю, у сауні у адміністратора СПА зони.

Виселення. Гостям необхідно здати ключ – карту на рецепцію, або скористатися послугою експрес – виселення у мобільному додатку готелю.

Також перед поселенням, якщо адміністратор знає вподобання гостей може налаштувати температуру в номері, освітлення, певний сценарій для його вітання. Це можливо завдяки системи енергоменеджменту «Schneider Electric», що заплановано в концепції. Особливо актуально у літній та зимовий період, щоб охолодити, або прогріти номер.

2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду

Служба номерного фонду в готелі відповідає за чистоту та порядок в номерах, коридорах номерного фонду. Службу очолює старша покоївка, яка підпорядковується директору готелю. У старшої покоївки у підпорядкуванні покоївки, персонал пральні, прибиральниці.

Робочий день починається з 08:00, старша покоївка забирає звіт, по завантаженості на день, на рецепції та розподіляє завдання між покоївками, координує роботу прибиральниць та працівників пральні, весь інший час разом з покоївками прибирає номери та перевіряє готовність до поселення.

Під час прибирання дотримуються технології. Етапи технології прибирання номеру: 1. Провітрювання; 2. Зняття постільної білизни (заміна 1 раз на 3 дня); 3. Прибирання поверхонь, миття дзеркал/скла; 4. Викидання сміття; 5.

Прибирання порохотягом; 6. Застелення ліжка/ліжок; 7. Оновлення чаю, кави, цукру на чайній станції; 8. Миття підлоги; 9. Миття сантехніки у ванній кімнаті; 10. Протирання поверхонь; 11. Миття дзеркал; 12. Оновлення косметично – гігієнічних наборів, рушників, халатів (за потребою); 13. Завершення провітрювання.

Номери прибираються у певному порядку: спочатку заброньовані номери, що виїхали, потім номери, що користуються попитом, поточне прибирання номерів, що проживають і номери, що брудні (без бронювання, попиту, тощо)

Брудна білизна з номерів збирається у мішки та залишається у локерній, потім повні мішки зносять на пральню. Впродовж дня покоївки постійно поповнюють свої кошики з наборами, засобами для миття, чищення та білизною.

Завдяки інноваційним впровадженням (за новою концепцією), покоївкам не потрібно бігати по номерах та вмикати, вимикати кондиціонери, тем адміністратор та старша покоївка можуть займатися налаштуванням дистанційно, з рецепції. Також завдяки екосистеми «Schneider Electric» знатимуть чи є в номері хтось, в мобільному додатку ставити номери на прибрані та перевіренні, або брудні. Система захищає від помилок. Якщо покоївка випадково переплутає номери і спробує відчинити своєю майстер-карткою «червоний» номер, де є людина, розумний замок, інтегрований у систему, може заблокувати відкриття, захищаючи приватність гостя.

Персонал пральні працює також з 08:00 ранку. Першочергово завантажує білизну на прання, далі на сушку, впродовж дня білизна готелю, ресторану прасують та зберігають на складі.

Прибиральниці впродовж дня дотримують у чистоті службові та загальні приміщення готелю. Повний перелік обов’язків персоналу представлено у додатку И.

2.4.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готельного підприємства

При готелі «Vele Rosse» надається конференц – сервіс, оздоровчі послуги,

розважальні – басейн критий, сауна, більярд.

Заступник директора готелю бере на себе обов'язки конференц – менеджера. Він спілкується із замовниками, формує рахунки, організовую в готелі захід, надає необхідну техніку та спеціаліста з технічного налаштування, займається груповим бронюванням. Час роботи конференц – сервісу з 09:00 до 18:00.

У СПА зоні є адміністратор, який підтримує чистоту, порядок в приміщеннях, контролює час перебування, за який оплачено, веде запис та консультує по телефону, видає рушники та додатковий інвентар, приймає оплату, здає касу. Час роботи цілодобово (за замовленням та повною оплатою), звичайний режим до 21:00. Всього три адміністратора.

Обов'язки представлено у додатку И.

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

В готелі «Vele Rosse» є служба бухгалтерії, яка складається з одного бухгалтера. Його обов'язки представлені у додатку И [53].

Інженерно – технічна служба очолюється головним інженером. В службі є електрик – сантехнік, IT - спеціаліст, завідувач господарством.

Головний інженер відповідає за правильну та безперебійну роботу комунальних підключень, систем в готелі, пожежну безпеку та охорону праці. Окрім цього він набирає працівників до служби, контролює виконання робіт, проводить ремонті та монтажні роботи, що відповідають його вмінням та кваліфікації, проводить інструктажі, бесіди, з усім персоналом, щодо правил техніки безпеки, пожежної, цивільної оборони тощо. Разом з директором продумують шляхи покращення роботи та процесів в готелі.

Електрик – сантехнік – універсальний працівник, який по своїй кваліфікації є електриком, але має навички у вирішенні не складних сантехнічних проблем [54].

Завідувач господарством є правою рукою головного інженера і виконує його обов'язки під час відсутності. Також він може ремонтувати техніку, меблів в рамках своїй навичок. Також він дотримує у порядку та чистоті територію готелю, мие басейн критий, раз на чотири місяці.

ІТ – спеціаліст готелю налагоджує ПО готелю, супутні підключені системи, може відремонтувати техніку, займається монтажем та демонтажем камер відеоспостереження, підтримує серверну у справному стані, підключення інтернету тощо. Працює дистанційно, за потребою викликається.

Певний перелік обов'язків представлено у додатку И.

2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства

Номерний фонд готелю «Vele Rosse» складається з 54 номерів. Проведемо розрахунок експлуатаційної програми підприємства.

Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків:

1. Одноразова місткість

Характеризує кількість інвентарних місць готелю:

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

де O_M – одноразова місткість; $K_{\text{ном}}$ – кількість номерів кожної категорії; $\chi_{i,m}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері [19].

$$O_M = 3 * 1 + 26 * 2 + 10 * 3 + 6 * 4 + 8 * 4 + 3 * 4 = 153$$

2. Можлива пропускна спроможність

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

$$PC_M = O_M * \chi_{d,p} \quad (2.3)$$

де PC_M – можлива пропускна спроможність; O_M – одноразова місткість; $\chi_{d,p}$ – кількість календарних днів роботи готелю [19].

$$PC_M = 153 * 365 = 55\,845 \text{ місце – днів}$$

3. Пропускна спроможність

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

$$PC = PC_M - K_{k,p} \quad (2.4)$$

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

$$ПС = 55\,845 - 0 = 55\,845$$

4. Планова пропускна спроможність

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

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

де $ПС_{\text{пл}}$ – планова пропускна спроможність; $ПС$ – пропускна спроможність; $K_{\text{п.р}}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом; $K_{\text{с.о}}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; $K_{\text{ін}}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом з інших об'єктних причин [19].

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

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

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

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

Середній час проживання гостей влітку 5-7 днів, в низький сезон 1-3 дні, тому приймаємо середній час проживання гостя 3 доби. Тоді можлива кількість обслужених гостей:

$$K_{\text{г}} = 55\,845 / 3 = 18\,615$$

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

$$K_{\text{с.о}} = 1,5 * 55\,845 / 24 = 3490 \text{ людино - днів}$$

Час простою внаслідок планового ремонту, реконструкції з інших об'єктних причин визначимо виходячи з того, що циклічність ремонту, реконструкції номерного фонду готелю – 5 років, а середня тривалість планового ремонту з інших причин – 3 днів [19].

Плановий ремонт проводитиметься в усьому номерному фонді, тому,

$$Kn_p = Mp / Ц * t_p, \quad (2.8)$$

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

$$Kn_p = 54/5 * 3 = 32$$

$$K_{in} = (54/5) * 3 = 32 \text{ людино-днів}$$

Тоді планова пропускна спроможність:

$$ПС_{пл} = 55\,845 - 3490 - 32 - 32 = 52\,291 \text{ людино -днів}$$

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

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

де $\bar{M}$ – середня місткість готелю, інвентарних місць; M_n – кількість місць в експлуатації на початок періоду; M_k – кількість місць на кінець періоду з урахуванням змін у номерному фонді; t_1, t_2 – термін перебування номерів (місць) в експлуатації, відповідно на початок і на кінець періоду, днів; T – загальний календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, днів [19].

$$\bar{M} = (54 * 0 + 54 * 365) / 365 = 54$$

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

$$K_{з(пл)} = \frac{ПС_{пл}}{ПС} \quad (2.10)$$

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

$$K_{з(пл)} = 52\,291 / 55\,845 = 0,93$$

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

$$K_{з(зв)} = \frac{\Phi_{л/д}}{ПС}, \quad (2.11)$$

де $K_{з(зв)}$ – звітний коефіцієнт завантаження; $\Phi_{л}/\partial$ – фактично надана кількість місце-днів/людино-днів (загальний час перебування приїжджих);

$$P_з = \Phi_{л}/\partial : PC * 100, \quad (2.12)$$

Де $P_з$ – рівень завантаження номерного фонду готелю, %.

Фактично надана кількість місце-днів/людино-днів (за даними готелю за 2025 рік готель відвідали до 25 821 людина - днів)

$$K_{з(зв)} = 25\,821 / 55\,845 = 0,46$$

$$P_з = 25\,821 / 55\,845 * 100 = 46\%.$$

2.5.1. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства

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

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

де $\bar{\Gamma}$ – середня кількість гостей на номер, осіб; $\Gamma_з$ – загальна кількість гостей, осіб; M – кількість проданих місць [19].

$$\bar{\Gamma} = 18\,615 / 54 = 345 \text{ особи}$$

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

$$\bar{t} = \frac{K_{\phi}}{\Gamma_з}, \quad (2.14)$$

де $\bar{t}$ – середній термін перебування гостя в готелі, днів; K_{ϕ} – фактично надана кількість людино-днів; $\Gamma_з$ – загальна кількість гостей за період, осіб [19].

$$\bar{t} = 25\,821 / 18\,615 = 1,3 = 1 \text{ доба}$$

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

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

де $K_{зв}$ – коефіцієнт завантаження; $K_{з.м}$ – кількість зайнятих місць; $K_{инв.м}$ – кількість інвентарних місць [19].

$$K_{зв} = 70 / 153 = 0,45$$

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

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

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

$$O_M = 70 / 1 = 70 \text{ разів}$$

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

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

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

$$K_{O.M} = 25\,821 / 70 = 369$$

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

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

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

$$K_{O.M} = 18\,615 / 70 = 266$$

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

$$\overline{H_{\text{пр}}} = \frac{H_3}{K_{\text{зм}(\text{п})}}, \quad (2.19)$$

де $\overline{H_{\text{пр}}}$ – середня кількість номерів, прибраних за день; H_3 – кількість зайнятих номерів, од.; $K_{\text{зм}(\text{п})}$ – кількість 8-годинних змін покоївок.

$$\overline{H_{\text{пр}}} = 45 / 3 = 15$$

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

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

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

роботи підприємства за рік; $\bar{t}$ – середній термін перебування гостя в готелі, днів;
 t_0 – термін простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки
номера до заселення, год.; M – кількість місць в готелі [19].

$$C_0 = (365/1) * 1,5 / 24 * 54 = 1232$$

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

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

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

$$T_p = 54 / 5 * 3 = 32 \text{ людино-днів}$$

Таблиця 2.6

Аналіз показників виробничої програми готелю «Vele Rosse»

№	Показники	1 рік	2 рік	3 рік
1	2	3	4	5
1.	Одноразова місткість, місць	54	54	54
2.	Кількість ліжко-днів в інвентарі, л-д.	153	153	153
3.	Кількість простоїв, л-д.	54	54	54
4.	Кількість л-д в експлуатації, л-д.	55 845	55 845	55 845
5.	Коефіцієнт завантаження, %	46	55	79
6.	Кількість ліжко-днів наданих, л-д.	1861	1861	1861
7.	Середній тариф, грн.	2950	3100	3250
8.	Чистий дохід від реалізації ліжко-днів, тис. грн.	1 076 750	1 131 500	1 186 250

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ

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

В готелі «Vele Rosse» лінійна організаційна структура. Характерними рисами даної структури є наявність одного керівника для підлеглого, передача інформації виключно по вертикалі. Представлена організаційна структура у додатку Ш.

3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці

В «Vele Rosse» директор готелю з лінійними керівниками складає і узгоджує графік роботи. [Додаток К]

3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства

«Vele Rosse» пропонує своїм гостям основні та додаткові послуги, що є безкоштовними та платними. Перелік послуг в готелі та правила їх надання формувалися на основі вимог, що представлені у профільними нормативними актами, державними стандартами: «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення», Закон України «Про туризм», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [55- 57].

Перелік та характеристика послуг представлено у додатках Л, Щ.

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

В готелі «Vele Rosse» відповідальним за пожежну безпеку несе директор готелю, відповідальним призначений головний інженер. Вони проводять первинні, повторні та заплановані інструктажі з персоналом. Разом розробляли плани евакуації, правила поведінки під час пожежної небезпеки. Головний інженер перевіряє наявність вогнегасників, строк придатності, цілісність пломби, куток пожежної безпеки на території тощо. Контролює регулярне технічне обслуговування системи пожежної безпеки.

В готелі встановлені датчики диму, в номерах, коридорах також, спринклерна автоматична система пожежогасіння, адресна автоматична система

сповіщення (звукова та світлова). По шлях евакуації встановлені вказівники до виходу. Всього в готелі по два евакуаційних виходи з усіх будівель – центральний та службовий.

Під час проектування, будівництва були дотримані вимоги та норми по державним стандартам Правила пожежної безпеки в Україні (НАПБ А.01.001-2014, ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі, ДБН В.1.1.7:2016. Пожежна безпека об'єктів будівництва, ДБН В.2.5-56:2014. Система протипожежного захисту [58-61].

За дотримання охорони праці на підприємстві відповідальним є директор та головний інженер. Умови праці оцінюють за критеріями: 1. Освітлення; 2. Санітарний стан; 3. Забруднення повітря; 4. Температура, вологість, швидкість руху повітря; 5. Особиста гігієна персоналу; 6. Рівень шуму.

Освітлення. В службових приміщеннях комбіноване освітлення – енергозберігаючі лампи денного світла та вікна. Додатковим освітленням є настільні лампи.

Санітарний стан. Прибиральниця декілька разів на день проводить вологе прибирання, дезінфікує поверхні та сан – вузли. При прибиранні використовують спеціальні миючі засоби, мильно – лужний розчин, хлорного вапна. Постійне провітрювання приміщень природнім, або штучним шляхом за допомогою кондиціонерів на режимі циркуляції повітря, або потужною вентиляційною системою. Генеральне прибирання проводиться два рази на рік.

Покоївки, за вимогами, транспортують білизну у спеціальних мішках, білизна зберігається на спеціально відведеному складі. Персонал пральні не залишає мокру, вологу білизну, а одразу сушить, або не запускає прання в останній момент.

Інвентар працівників дотримується у чистоті, промаркованим і зберігається на складах кожної із служб.

Забруднення повітря. Робочі приміщення добре провітрюються за рахунок систем вентиляції, також додатково можливо використовувати відкритті вікна.

Температура, вологість та швидкість повітря. Температура повітря в приміщеннях становить до 20 °С, вологість повітря до 55 – 60 %, швидкість руху повітря до 0,3 м./с.

Рівень шуму. В усьому готелі металопластикові, шумопоглинаючі вікна. Номерний фонд відокремлений від інших приміщень, в коридорах коралин на підлозі, телевізори та інші мовні, звукові обладнання відсутні, окрім пожежного оповіщення.

Всі службові та робочі приміщення згруповані таким чином, щоб бути подалі від номерів та загальних приміщень, що дозволяє не створювати шум.

Цивільна оборона. В готелі є укриття, альтернативне, на -1 поверсі, в СПА, куди гості можуть потрапити у будь – який момент під час повітряної тривоги. Також готель надає засоби індивідуального захисту для персоналу та максимальної кількості гостей. З персоналом регулярно проводяться бесіди та інструктажі щодо поведінки під час незвичайної ситуації.

3.5. Організація охорони навколишнього середовища

Для збереження навколишнього середовища готель «Vele Rosse» має озеленену територію, яка постійно підтримується у порядку та чистоті, використовує енергозберігаючі лампи, екологічно безпечні, сертифіковані засоби для прибирання, сортується сміття, а за новою концепцією використовуватиме систему енергоменеджменту для номерного фонду, що значно знизить надмірне використання електроенергії.

3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства

Таблиця 3.1

Перелік необхідної інформації для організації роботи готелю «Vele Rosse»

Тип інформації	Обраний тип	Примітки
1	2	3
1. Тип готельного підприємства	Готель	Для відпочину та ділових візитів
2. Організаційна структура	Лінійна	-
3. Кількість номерів	54	-
4. Відмінні особливості бізнес – ідеї проекту	Смарт – курорт для відпочинку та надійних хаб	-

1	2	3
	для ділових людей	
5. Характеристика послуг	Основні та додаткові послуги (безкоштовні та платні)	-

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

Таблиця 3.2

Розрахунок доходу від продажів номерів при 50 % завантаженості

Назва номерів	Кількість номерів за день, шт.	Кількість днів за рік	Ціна номерів, грн.	Виручка від реалізації, грн.
1	2	3	4	5
Номери				
Стандарт	2100	365	3	2 299 500
Комфорт	2450	365	12	10 731 000
Покращений тримісний	2950	365	5	5 383 750
Напівлюкс	3210	365	3	3 514 950
Люкс	3500	365	3	3 832 500
Розкішний Люкс	11 100	365	1	4 051 500
Всього				29 813 200
Всього без ПДВ (7%)				27 862 803,74

Для розрахунку номерів, що продаватимуться через платформи онлайн бронювання заплануємо кількість апартаментів на день на кожну з них: для Booking.com – 10 номери /день; Hotels24 – 2 номер. Розрахунок операційних витрат зводимо в таблицю 3.3 [19].

Таблиця 3.3

Розрахунок операційних витрат за рік

№	Види витрат	Сума за рік, грн.	Розрахунок
1	2	3	4
1	Комунальні витрати / інтернет / охорона /пожежна і т.п.	557 256,07	2% від товарообігу
2	Господарські товари/білизна/канцтовари/інше	139 314,01	0,5% від товарообігу
3	Поточний ремонт (обладнання, амортизація, інші витрати)	2 368 338,32	8,5% від товарообігу
4	Різне	278 628,03	1% від товарообігу
5	Реклама (операційні витрати щомісяця)	557 256,07	2% від товарообігу
6	Booking.com	3 230 250	Середній тариф на номери 2950 грн.*10 *365 = 10 767 500 грн./рік 10 767 500 – 30% = 3 230 250 грн.
7	Hotels24	430 700	Середній тариф на номери 2950 грн. *2* 365 = 2 153 500 грн./рік. 2 153 500 – 20% = 430 700 грн.
	ВСЬОГО	7 561 742,5	

Завершальним етапом роботи є розрахунок фінансових показників проекту. Фінансові показники зводимо в таблицю 3.4 [19].

Таблиця 3.4

Фінансові показники

№	Показник	рік, грн.
1	2	3
1	Товарообіг (виручка)	27 862 803,74
2	Точка беззбитковості (сума операційних витрат на рік)	7 561 742,5
3	Податок на прибуток (18%)	5 015 304,67
4	Чистий прибуток	15 285 756,57
5	Термін окупності	2,6

Розрахунок для чистого прибутку ведемо на рік.

Термін окупності проекту можна розрахувати за формулою:

$$T_{\text{ок}} = I_3 / \text{Чп} , \quad (3.1)$$

де I_3 – Загальні інвестиції для реалізації концепції; Чп – чистий прибуток [19].

$$T_{\text{ок}} = 39\,608\,092,38 / 15\,285\,756,57 = 2,6 = 2 \text{ роки } 6 \text{ місяців}$$

З проведених вище розрахунків була розрахована виручка, з врахування 50% завантаженістю, яка склала 27 862 803,74 грн., операційні витрати, чистий прибуток і строк окупності. Для запланованої концепції строк склав 2 роки та 6 місяців.

Рекомендації до роботи: 1. Ремонт та модернізація номерного фонду поетапно, частина в роботі, частина в модернізації. 2. Втілення концепції у післявоєнний час, при більш стабільному економічному становищі.

ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

В кваліфікаційній роботі, на основі проведених досліджень, була запропонована концепція, що має на меті впровадити інноваційні технології для персоналу та гостей, модернізувати технологічно підприємство, тим самим почати економічно використовувати ресурси без нанесення збитку сервісу та якості послуг і оновити дизайн номерів.

Запропоновані впровадження: 1. Система енергоменеджменту «Schneider Electric»; 2. Панель Не турбувати DND «Wireless»; 3. Мобільний додаток для гостей для замовлення послуг; 4. Безконтактне відкриття номеру; 5. Додаток для покоївок; 6. Зміна дизайну номерів.

В першому розділі була надана характеристика готелю, проаналізований готельний ринок в місті Одеса, наукові дослідження та опитування про вплив дизайну, технологічних інновацій на туристів, його важливість та бажання мандрівників повернутися ще раз. Були обрані потенційні конкуренти. Проведений аналіз та порівняльна характеристика, представлений ситуаційний план, проведене смислове проектування, визначена цільова аудиторія, розроблена та описана нова концепція.

В другому розділі була описана інфраструктура готелю, оновлений номерний фонд, етапи проведення ремонтних та монтажних робіт за впровадженням нової концепції, дизайн кожного номеру, розраховані інвестиційні витрати, охарактеризована організація обслуговування службами при готелі, обов'язки працівників, розрахована експлуатаційна програма підприємства.

В третьому розділі представлена організаційна структура готелю, штатний розпис, описані заходи по пожежній безпеці, охорони праці, цивільної оборони та захисту навколишнього середовища, розроблена фінансова модель підприємства, розрахована виручка, операційні витрати, чистий прибуток, строк окупності. З проведених розрахунків була розрахована виручка, з врахування 50% завантаженістю, яка склала 27 862 803,74 грн., операційні витрати, чистий

прибуток і строк окупності. Для запланованої концепції строк склав 2 роки та 6 місяців.

Рекомендації до роботи: 1. Ремонт та модернізація номерного фонду поетапно, частина в роботі, частина в модернізації. 2. Втілення концепції у післявоєнний час, при більш стабільному економічному становищі. 3. Розгляд оптових закупівель, що дає можливість отримувати знижку. 4. Не розділяти етапи ремонту та монтажні роботи по впровадженню системи енергоменеджменту «Schneider Electric». 5. Зміни дизайну всього готелю в єдиний.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Офіційний сайт готелю «Vele Rosse». URL: <https://vele-rosse.com.ua/> (дата звернення 25.03.2026)
2. Туристичний сайт Planet of Hotels. URL: <https://planetofhotels.com/> (дата звернення 25.03.2026)
3. Туристичний сайт Momondo. URL: <https://www.momondo.ua/> (дата звернення 25.03.2026)
4. Туристичний сайт Hotels of Ukraine. URL: <https://hotels-of-ukraine.com/> (дата звернення 25.03.2026)
5. Туристичний сайт Odessahotels. URL: <https://www.odessahotels.org/> (дата звернення 25.03.2026)
6. Платформа онлайн бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/> (дата звернення 25.03.2026)
7. Платформа онлайн бронювання Hotels24. URL: <https://hotels24.ua/> (дата звернення 25.03.2026)
8. Туристичне агентство Skyscanner. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/> (дата звернення 25.03.2026)
9. Туристичне агентство Join Up. URL: <https://joinup.ua> (дата звернення 25.03.2026)
10. Готельний ринок Одеси може стати стабільним і рентабельним. Що для цього потрібно. *Комерсант Український*. URL: <https://www.ukr.net/news/details/odesa/110724715.html> (дата звернення 27.03.2026)
11. Український готельний ринок за три роки зріс майже у 5,5 рази. 30 найбільших гравців за виторгом у 2024 році. *Журнал Forbes*. URL: <https://forbes.ua/news/ukrainskiy-gotelniy-rinok-za-tri-roki-zris-mayzhe-u-55-raziv-30-naybilshikh-gravtsiv-za-vitorgom-u-2024-rotsi-11042025-28812> (дата звернення 27.03.2026)

12. Готельний бізнес Одеси почав відновлюватися, але залишився залежним від сезону. *Інтент*. URL: <https://intent.press/news/economy/2025/gotelnii-biznes-odesi-pochav-vidnovliuvatisia-ale-zalishivsia-zalezhnim-vid-sezonu/> (дата звернення 27.03.2026)
13. В одеських готелях влітку можуть значно зрости ціни. *Delo.ua*. URL: <https://delo.ua/news/v-odeskix-gotelyax-vlitku-mozut-znacno-zrosti-cini-444719/> (дата звернення 27.03.2026)
14. Аналіз впливу туристичного потоку на розвиток готельного бізнесу в Україні: сучасні трансформації. *Horeca Cluster*. URL: <https://horecaua.com/analiz-vplyvu-turystychnogo-potoku-na-rozvytok-gotelnoho-biznesu-v-ukrayini-suchasni-transformacziyi/> (дата звернення 27.03.2026)
15. Барвінок, Н.. ВПЛИВ ДИЗАЙНУ НА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ГОТЕЛЬНИХ ТА ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНИХ КОМПЛЕКСІВ У КОНТЕКСТІ МАРКЕТИНГОВИХ СТРАТЕГІЙ. *Економіка та суспільство*, (68).2024. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-4> (дата звернення 27.03.2026)
16. Shumakova, E. Digital Technologies in the Hospitality Industry in the Context of COVID-19. In *Proceedings of the 2nd International Scientific and Practical Conference "COVID-19: Implementation of the Sustainable Development Goals" (RTCov 2021)*. URL: <https://doi.org/10.5220/0011118900003439> (дата звернення 30.03.2026)
17. D'Souza, E. & D'Souza, K. A Study on the Impact of Innovative Technologies in the Hospitality Industry. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 15(1), 2023. 1-23 с. (дата звернення 30.03.2026)
18. Офіційний сайт готелю «Stella Residence Club». URL: <https://stella.od.ua/> (дата звернення: 30.03.2026)
19. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи (готелі) для студентів СВО «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна

справа» денної та заочної форм навчання / Укл. Г.М. Ряшко, К.С. Федосова, О.М. Москвічова. – Одеса: ОНТУ, 2023. 113 с.

20. Сайт готельного обладнання та інвентарю HOTEK. URL: <https://hotek.com.ua/> (дата звернення 20.04.2026)
21. Сайт компанії Schneider Electric. URL: <https://www.se.com/> (дата звернення 20.04.2026)
22. Сайт спеціального обладнання та техніки Tiandy. URL: <https://tiandy.com.ua> (дата звернення 23.04.2026)
23. Інтернет – магазин «Gastro24». URL: <https://gastro24.com.ua/> (дата звернення 23.04.2026)
24. Платформа інтернет – магазинів «Розетка». URL: <https://rozetka.com.ua/> (дата звернення 23.04.2026)
25. Інтернет – магазин меблів «Дубок». URL: <https://www.dybok.com.ua/> (дата звернення 23.04.2026)
26. Інтернет – магазин меблів «Laredim». URL: <https://www.laredim.com/> (дата звернення 25.04.2026)
27. Інтернет – магазин гіпермаркету «Епіцентр». URL: <https://epicentrk.ua/> (дата звернення 25.04.2026)
28. Інтернет – магазин техніки та електроніки «Comfy». URL: <https://comfy.ua/> (дата звернення 25.04.2026)
29. Інтернет – магазин меблів «С.В.І.Т.». URL: <https://svitplus.shop/> (дата звернення 27.04.2026)
30. Інтернет – магазин меблів «Каштан». URL: <https://kashtanua.com.ua/> (дата звернення 27.04.2026)
31. Інтернет – магазин меблів та аксесуарів «Markett.com.ua». URL: <https://markett.com.ua/> (дата звернення 27.04.2026)
32. Інтернет - магазин меблів «Летро». URL: <https://letromebel.com.ua/> (дата звернення 27.04.2026)
33. Інтернет – магазин матраців та ліжок «Matras House». URL:

- <https://matras.kiev.ua/> (дата звернення 05.05.2026)
34. Інтернет магазин освітлення та декору «shoploft». URL: <https://shoploft.com.ua/> (дата звернення 05.05.2026)
35. Інтернет-магазин «ProHouse». URL: <https://prohouse.com.ua/> (дата звернення 05.05.2026)
36. Інтернет – магазин меблів «Mebelvdom». URL: <https://www.mebelvdom.org/> (дата звернення 05.05.2026)
37. Інтернет – магазин меблів «Ммеблі». URL: <https://xn--90ahtba3n.xn--j1amh/> (дата звернення 05.05.2026)
38. Інтернет – магазин «АРС». URL: <https://ars.ua/> (дата звернення 05.05.2026)
39. Інтернет – магазин меблів «Мебелок». URL: <https://www.mebelok.com/> (дата звернення 05.05.2026)
40. Інтернет-магазин меблів для дому та офісу «Deverois». URL: <https://deverois.com.ua/> (дата звернення 05.05.2026)
41. Інтернет – магазин меблів «FRISCO». URL: <https://frisco.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
42. Інтернет – магазин освітлення «Lampa». URL: <https://lampa.od.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
43. Інтернет – магазин меблів «Divanplus». URL: <https://divanplus.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
44. Інтернет-магазин меблів «Меблі-Бум». URL: <https://www.mebelboom.com.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
45. Інтернет-магазин меблів «Табуретка». URL: <https://www.taburetka.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
46. Інтернет-магазин меблів «Барин». URL: <https://barin.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
47. Інтернет-магазин меблів для дому та офісу «Flamecame». URL: <https://flamecame-shop.com.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
48. Платформа інтернет – магазинів «Пром». URL: <https://prom.ua/> (дата

звернення 10.05.2026)

49. Інтернет – магазин меблів, електроніки, товарів для дому «Doloto». URL: <https://doloto.com.ua/> (дата звернення 10.05.2026)
50. Інтернет-магазин «HUGO». URL: <https://hugo.com.ua/> (дата звернення 15.05.2026)
51. Інтернет – магазин «Besell». URL: <https://besell.com.ua> (дата звернення 15.05.2026)
52. Керівник готелю. *OSBITA.UA.* URL: <https://osvita.ua/proforientation/profession/72932/> (дата звернення 18.05.2026)
53. Хто такий бухгалтер? Вінницький обласний центр зайнятості. URL: <https://vin.dcz.gov.ua/publikaciya/hto-takyy-buhgalter> (дата звернення 18.05.2026)
54. Електрик. *PROFORIENTATOR.INFO.* URL: https://proforientator.info/?page_id=1350 (дата звернення 18.05.2026)
55. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 берез. 2004 р. № 19. Законодавство України / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04> (дата звернення 29.05.2026)
56. Про туризм : Закон України від 15 верес. 1995 р. № 324/95-ВР. Законодавство України / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 29.05.2026)
57. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Чинний від 2004–07–01. К.: Держстандарт України, 2004. 17 с. URL: https://dnaop.com/html/60071/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_42_69_2003 (дата звернення 29.05.2026)

- 58.Правила пожежної безпеки в Україні : НАПБ А.01.001-2014 : затв. наказом МВС України від 30.12.2014 № 1417. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15#Text> (дата звернення 29.05.2026)
- 59.ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. Чинний від 2008–07–23. Вид. офіц. Київ: Мінрегіонбуд України, 2009. 58 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3199654438578947875?doc_type=2 (дата звернення 29.05.2026)
- 60.ДБН В.1.1.7:2016. Пожежна безпека об'єктів будівництва. Чинний від 2017–06–01. Вид. офіц. Київ, 2017. 47 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3080743763845318619?doc_type=2 (дата звернення 29.05.2026)
- 61.ДБН В.2.5-56:2014. Система протипожежного захисту. Чинний від 2014–11–13. Вид. офіц. Київ: М-во регіон. розвитку, буд-ва та житлово-комун. госп-ва України, 2015. 134 с. URL: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3200383488549193714?doc_type=2 (дата звернення 29.05.2026)

ДОДАТКИ

Додаток А

Порівняльна характеристика потенційних конкурентів

№	Вимоги	«Vele Rosse»	«Stella Residence Club»	«Redling Hotel»	«Grand Marine Hotel & Spa»
1	2	3	4	5	6
Номерний фонд					
1	Кількість номерів	54	20	30	57
	Стандарт	1900	2000	3000	3500
	Покращений тримісний	2340	-	-	
	Комфорт	2280	-	-	-
	Стандарт Покращений	-	-	3300	6500
	Напівлюкс	2390	-	-	8400
	Напівлюкс з кухнею		-	3800	
	Сімейний номер	-	-	6000	-
	Делюкс студіо з видом на море	-	4300	-	-
	Люкс	2730	2700	-	11 700
	Люкс – студіо	-	2900	-	-
	Люкс – студіо тераса	-	3200	-	-
	Супер Люкс з видом на море	-	5500	-	-
	Розкішний Люкс	9300	-	-	-
Основні послуги					
1	Ресторан	+	+	+	+
2	Бар	+	+	+	+
3	Цілодобова рецепція	+	+	+	+
4	Камера зберігання	+	+	-	+
5	Парковка	+	+	+	+
6	Охорона	+	+	+	+
7	Безкоштовним Wi-Fi	+	+	+	+
8	Виклик таксі	+	+	+	+
Додаткові послуги					
1	Банкетний зал	+	+	+	+
2	Трансфер	+	+	+	+
3	Прання/прасування	+	+	+	+
4	Прокат авто/велосипедів	+	+	+	-

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6
5	Літня тераса	+	+		+
6	Басейн критий	+	+	-	-
7	Фінська сауна	+	+	-	+
8	Турецький хамам	-	+	-	+
9	Масаж	-	+	-	+
10	SPA-процедур	-	+	-	+
11	Салон краси	-	+	-	+
12	Генератор	+	+	+	-
13	Укриття	+	+	+	+
14	Тренажерний зал	+	+	-	+
15	Персональні тренування	-	+	-	-
16	Дитяче плавання	-	+	-	+
17	Групові заняття	-	+	-	-
18	Єдиноборства	-	+	-	-
19	Екскурсії	+	+	-	+
20	Підземний паркінг	-	+	-	-
21	Конференц – сервіс	+	+	-	+
22	Конференц - зал	+	+	-	+
23	Дитячий майданчик	+	-	+	+
24	Дитяча кімната	-	-	+	-
25	Послуги аніматора	-	-	+	-
26	Хімчистка	-	-	+	-
27	Відкритий басейн	-	-	+	+
28	Басейн критий з мінеральною водою	-	-	-	+
29	Пляж	-	-	-	+
30	Настільний теніс	-	-	-	+
31	Бадмінтон	-	-	-	+
32	Солярій	-	-	-	+
33	Бювет з мінеральною водою	-	-	-	+
34	Медичний центр	-	-	-	+
35	Відро - водоспад	+	-	-	-
36	Більярд	+	-	-	-
Технології					
1	Електронні замки	+	+	+	+
2	Клімат - контроль	-	+	+	+
3	ТВ з кабельним телебачення / Смарт	+	+	+	+

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6
4	Кондиціонер	+	-	-	-
Соціальні мережі, сайт					
1	Instagram	+	+	+	+
2	Facebook	+	+	+	+
3	Власний сайт	+	+	+	+

Розроблено автором

Порівняння рейтингу готельних підприємств на Booking.com

НАЗВА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА	РЕЙТИНГ	КІЛЬКІСТЬ ВІДГУКІВ	ПЕРСОНАЛ	МІСЦЕ РОЗТАШУВАННЯ	ЧИСТОТА	СПІВВІДНОШЕННЯ ЦІНА/ЯКІСТЬ	КОМФОРТ	ЗРУЧНОСТІ	WI - FI
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
«Vele Rosse»	9,1	715	9,3	9,2	9,0	8,9	9,1	8,8	9,1
«Stella Residence Club»	8,7	263	8,9	9,4	8,9	8,8	8,9	8,9	7,8
«Redling Hotel»	9,4	183	9,4	8,9	9,5	9,1	9,7	9,5	10
«Grand Marine»	9,6	280	9,7	9,5	9,8	9,3	9,7	9,6	9,8

Розроблено автором

Додаток Б

Смислове проектування для розробки концепції готелю «Vele Rosse»

Питання	Сенси
1	2
Що таке готель з дизайнерським номерами та інноваційними технологіями?	Місце проведення відпустки/ділової поїздки; Місце з конференц – сервісом та залами; Місце з банкетним залом; Місце з критим басейном, сауною та більярдом; Місце з дизайнерським номерним фондом; Місце з інноваційною системи контролю електроенергії працівниками та гостями (через панель); Місце з закритою парковою; Місце з інноваційної панеллю «DND / Не турбувати», що дозволяє не турбувати гостя; Місце з доступними цінами; Місце з організацією харчування; Місце з власним мобільним додатком, через який можна замовляти послуги; Автономність;

1	2
	Приватність; Безпека.
Для чого мені готель з дизайнерським номерами та інноваційними технологіями?	Для відпочинку та розслаблення; Для відвідування ділових заходів; Для проведення заходів різного формату; Для проведення відпустки; Отримання нового досвіду; Нові знайомства; Отримати нові враження; Провести час із собою, або у компанії; Бути автономним завдяки підприємству; Для приватності; Естетична насолода.
Що я отримую від готелю з дизайнерським номерами та інноваційними технологіями?	Нові навички та знання; Нові позитивні враження та емоції; Естетичну насолоду; Відпочинок; Якісні послуги та сервіс; Швидкість обслуговування; Екологічність; Приватність; Автономність; Відчуття домашнього затишку; Доступну вартість; Харчування; Парковку; Відчуття безпеки; Можливість замовляти послуги через додаток; Керувати електроенергією в номері; Цілодобова сауна з басейном; Відвідування тренажерного залу у будь – який час; Релас та оздоровлення.
Чим відрізняється готель з дизайнерським номерами та інноваційними технологіями?	Дизайнерські номери; Керування послуги через додаток; Технологічність; Доступні ціни; Критий басейн із сауною, більярдом; Екологічність; Приватність; Автономність.

1	2
Чому я не поїду до готелю з дизайнерським номерами та інноваційними технологіями?	Не перша лінія у моря; Проживання з великими тваринами заборонено; Обмежений час роботи ресторану, бару. Зависока вартість; Закритті пляжі для відвідування; Нестабільна обставновка в районі; Далеке місце розташування. Обмежена інфраструктура.

Додаток В

Цільова аудиторія для готелю «Vele Rosse»

Сегмент	Головні болі та потреби	Чому обирають «Vele Rosse»
1	2	3
Ділові туристи (Classic Corporate)	Головний ресурс — час. Потрібна максимальна швидкість процесів, тиша для роботи, відсутність черг, швидке прасування одягу та чітка звітність.	Ефективність і передбачуваність. Надійність (генератори), можливість працювати вночі, близькість до ділових локацій Фонтану, повна автономність сервісу.
«Bleisure» мандрівники (Business + Leisure)	Потрібна 100% енергоавтономність (генератори/зв'язок), ергономічне робоче місце та швидкий інтернет по всьому готелю.	Гібридний формат відпочинку: попрацював у номері — пішов до моря або в басейн. Енергонезалежність та технологічність готелю.
«Biohackers» & Wellness	Страждають від хронічного стресу та безсоння. Потребують якісного сну, тиші, здорового мікроклімату в кімнаті.	Концепція Deep Sleep (глибокого сну), чисте морське повітря, преміальний СПА-комплекс, повна приватність.
«Tech-Savvy» сім'ї	Хвилюються за безпеку дитини, швидкість приготування дитячого харчування, гнучкість у часі виїзду.	Закрита безпечна територія, наявність дитячих зон, висока швидкість вирішення

1	2
	будь-яких побутових запитів.
Локальні гості (Staycation / Weekend)	Бажають втекти від побутової рутини та отримати новий, преміальний досвід комфорту в межах свого міста.

Додаток Г

Інфраструктура готелю «Vele Rosse»

Об'єкт інфраструктури	Опис об'єкта інфраструктури
1	2
Номерний фонд	54 дизайнерські номери: Стандарт – 3; Комфорт – 26; Покращений тримісний – 10; Напівлюкс – 6; Люкс – 8; Розкішний Люкс – 3.
Парковка	Парковка на огороженій території готелю. Є окремий в'їзд.
Ресторан	Пропонується європейська кухня. Час роботи з 08:00 до 21:30.
Літня тераса	Літня тераса розташована біля будівлі ресторану, розрахована до 50 чоловік, є можливість розширення.
Бар	Розташований при ресторані. Час роботи з 08:00 до 21:30.
Лобі - бар	Лобі – бар може вмістити до 30 чоловік. Час роботи з 08:00 до 22:00
Банкетний зал	Площа 135 м2, місткість до 110 чоловік.
Конференц – зали	2 конференц – зали (1 з низ банкетний). Розташовані в будівлі ресторану.
Кімнати перемовин	3 кімнати перемовин в різних будівлях.
Тренажерний зал	Розташований на другому поверсі одного із корпусів. Час роботи цілодобово.
Басейн	Розташована на нульовому поверсі. Час роботи з 08:00 до 21:00. За потребою можна цілодобово.
Сауна	Розташована на нульовому поверсі, є відро – водоспад та ряд додаткових послуг. Час роботи з 08:00 до 21:00. За потребою можна цілодобово.
Більярд	Розташована на нульовому поверсі. Час роботи з 08:00 до 21:00. За потребою можна цілодобово.

1	2
Панель Не турбувати DND «Wireless»	Панель для інформування персоналу про потреби, запит прибрати, не турбувати, розуміння присутності гостя в номері.
Мобільний додаток	Замовлення послуг, продовження проживання, відкриття дверей телефоном, інформаційний блок, виклик персоналу, бронювання послуг, експрес виїзд, доступ до рахунку.
Система «Schneider Electric»	Автоматизація та енергоменеджемент. Датчики присутності, сценарії освітлення, контроль електрики з рецепції, режим еко тощо.
Мобільний додаток для персоналу «Servio WorkDesk»	Робота в ПО разом зі всіма службами. Контроль номерного фонду, зміни статусів в шахматці, сповіщення покоївок тощо.

Додаток Д

Склад номерного фонду готелю «Vele Rosse»

Тип номерів	Наповнення номерів	Кількість номерів
1	2	3
Стандарт	Площа номеру – 19 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Стационарний телефон – 1; – Фен - 1; – Сейф – 1; – Чайна станція – 1; – Телевізор – 1; – Міні – бар – 1; – Приліжковий світильник – 1. Стіни обклеєні дорогими шпалерами з вираженою горизонтальною текстурою під натуральне лняне полотно або рогожку. М'який сіро-бежевий відтінок (greige) поглинає надлишок світла з вікна та створює спокійне тло. Підлога: укладено тактильну паркетну дошку (або якісний вініл) світло-дубового відтінку з натуральним малюнком дерева. Зверху покладено м'який килим у стилі distressed (імітація вінтажного стирання) з абстрактними плямами вохри, сірого та вугільного кольорів. Основні стіни викладені гладкими мармуровими	3

1	2	3
	панелями. Стіна за сантехнікою оформлена вузькою плиткою, викладеною динамічним візерунком «ялинка». Підлога. Викладка виконана у вигляді дрібної шестикутної (гексагональної) мозаїки в стилі терацо, що створює графічний контраст зі стінами. Стеля. Вологостійкий гіпсокартон (ГКЛВ) з фінішним матовим покриттям. Інтегровані лаконічні вбудовані софіти для рівномірного основного освітлення. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з на матрациком (1); – подушка (1); – простирадло – (3); – покривало (1); – ковдра (1). Оснащення меблями та інвентарем: тумба під – міні – бар, тумба приліжкова, ліжко односпальне, шафа, передпокій, пуф, кавовий столик, ваза, стілець садовий, столик садовий, декор. <i>Інформаційні матеріали у номері:</i> Таблички з проханням прибрати, не турбувати.	
	Санітарне устаткування: душова кабіна кутова, умивальник, унітаз, смітник у ванну, йоржик, дзеркало, тримач туалетного паперу.	
	Освітлення: люстра, світильники, вікно.	
Комфорт	Площа номеру – 22 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Стаціонарний телефон – 1; – Фен - 1; – Сейф - 1; – Чайна станція – 1; – Телевізор – 1; – Міні – бар – 1; – Приліжковий світильник – 2. Стіни обклеєні щільними комерційними шпалерами шляхетного сіро-бежевого кольору (greige) з м'якою фактурою під натуральний льон. Підлога: світле дерев'яне покриття, поверх якого в зоні ліжок укладено м'який акцентний килим з абстрактним «акварельним» малюнком, що імітує мох або лісовий затишок. Ванна кімната така сама, як у попередньому номері.	26

1	2	3
	<i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з намотрацником (1); – подушка (2); – покривало (1); – простирадло – (3); – ковдра (1). Оснащення меблями та інвентарем: тумба під міні – бар з дзеркалом, ваза, шафа, передпокій, два пуфи, столик садовий, два стільця садовий, декор. <i>Інформаційні матеріали у номері:</i> Таблички з проханням прибрати, не турбувати.	
	Санітарне устаткування: душова кабіна кутова, умивальник, унітаз, смітник у ванну, йоржик, дзеркало, тримач туалетного паперу.	
	Освітлення: люстра, світильники, вікно.	
Покращений тримісний	Площа номеру – 30 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Стационарний телефон – 1; – Фен - 1; – Сейф - 1; – Чайна станція – 1; – Телевізор – 1; – Міні – бар – 1; – Приліжковий світильник – 4. Стіни: виконані у світло-сірих та бежевих тонах, оздоблені текстурованими панелями «під дерево» та дзеркальними вставками в латунних рамах за узголів'ям ліжка. Стеля: багаторівнева гіпсокартонна конструкція білого кольору з інтегрованими нішами для прихованого LED-підсвічування. Підлога: повністю вкрита ковровіном із насиченим геометричним візерунком у стилі Ар-деко, що повторює мотив стилізованих віял. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з намотрацником (3); – подушка (4); – простирадло – (3); – покривало (3); – ковдра (3). Оснащення меблями та інвентарем: ліжко двоспальне, два односпальних ліжка, чотири приліжкові тумби, шафа, кавовий столик овальний, два стільця обідніх, два стільця садових, столик садовий.	10

1	2	3
	<i>Інформаційні матеріали у номері:</i> Таблички з проханням прибрати, не турбувати.	
	Санітарне устаткування: духова кабіна кутова, умивальник, унітаз, смітник у ванну, йоржик, дзеркало, тримач туалетного паперу.	
	Освітлення: люстра, світильники, вікно.	
Напівлюкс	Площа номеру – 28 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Стационарний телефон – 1; – Фен - 1; – Сейф - 1; – Чайна станція – 1; – Телевізор – 1; – Міні – бар – 1; – Бра – 2. Найвиразніший елемент — це велика художня стінова панель у зоні вітальні з абстрактним рельєфним візерунком, що нагадує зім'яту металеву фольгу в сіро-золотих тонах. У зоні спальні стіна має спокійну текстуру сірого лляного полотна. Стеля: Складна багаторівнева стеля з вбудованим прихованим світлодіодним підсвічуванням (cove lighting), яке створює ефект «паріння» та дає м'яке розсіяне світло. Підлога: паркет темно – коричневого кольору та килим. Дизайн ванної кімнати аналогічний попереднім. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з намотацником (1); – подушка (2); – покривало (1); – ковдра (1). Оснащення меблями та інвентарем. Ліжко двоспальне, дві приліжкові тумби, стіл обідній, міні – кухня, диван, два стільця обідніх, дзеркало, шафа, ваза, передпокій, столик садовий, два садових стільця. <i>Інформаційні матеріали у номері:</i> Таблички з проханням прибрати, не турбувати.	6
	Санітарне устаткування: духова кабіна кутова, умивальник, унітаз, смітник у ванну, йоржик, дзеркало, тримач туалетного паперу.	
	Освітлення: люстра, світильники, вікно.	

1	2	3
Люкс	Площа номеру – 40 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Стационарний телефон – 1; – Фен - 1; – Сейф - 1; – Чайна станція – 1; – Телевізор – 2; – Міні – бар – 1; – Приліжковий світильник – 2. Стіни кімнати оформлені в єдиному теплому, пісочно-бежевому або світло-кремовому відтінку. Матова, делікатна текстура шпалер під натуральне полотно або тонку рогожку візуально «пом'якшує» стіни та створює ефект безшовного, дорогого простору. Стеля. Дворівнева підвісна з гіпсокартону з широким лаконічним коробом по периметру. Підлога. Паркет горіхового кольору та килими. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з намотрацником (1); – подушка (1); – простирадло – (1); – покривало (1); – ковдра (1). Оснащення меблями та інвентарем: ліжко двоспальне, дві приліжкові тумби, столик кавовий, два крісла, ваза, міні – кухня, диван, крісло напівкругле шкіряне, декор, столик садовий, два стільця садових, шафа, стіл лофт, передпокій. <i>Інформаційні матеріали у номері:</i> Таблички з проханням прибрати, не турбувати.	8
	Санітарне устаткування: душова кабіна кутова, умивальник, підвісний унітаз, смітник у ванну, йоржик, дзеркало, тримач туалетного паперу.	
	Освітлення: люстра, світильники, вікно.	
Розкішний Люкс	Площа номеру – 60 м². Звукоізоляцію – 40 Дба. Технічне оснащення: – Стационарний телефон – 1; – Фен - 1; – Сейф - 1; – Ігрова приставка – 1;	3

1	2	3
	– Чайна станція – 1; – Телевізор – 2; – Міні – бар – 1; – Приліжковий світильник – 2. Стіни кімнати оформлені в єдиному теплому, пісочно-бежевому або світло-кремовому відтінку. Матова, делікатна текстура шпалер під натуральне полотно або тонку рогожку візуально «пом'якшує» стіни та створює ефект безшовного, дорогого простору. Стеля. Дворівнева підвісна з гіпсокартону з широким лаконічним коробом по периметру. Підлога. Паркет горіхового кольору та килими. <i>Комплект постільних речей і білизни:</i> – матрац з намотрацником (1); – подушка (1); – простирадло – (1); – покривало (1); – ковдра (1). Оснащення меблями та інвентарем. Спальня: ліжко двоспальне, дві приліжкові тумби, шафа, туалетний столик, пуф. Вітальня: кутовий диван, журнальний столик, крісло з підставкою для ніг, тумба під телевізор, барна стійка, три барних стільця, дві кухонні тумби, тумба кухонна під мийку, мийка, передпокій, ваза, кавовий столик. <i>Інформаційні матеріали у номері:</i> Таблички з проханням прибрати, не турбувати.	
	Санітарне устаткування: ванна, умивальник з тумбою, підвісний унітаз, смітник у ванну, йоржик, дзеркало, тримач туалетного паперу.	
	Освітлення: люстра, світильники, вікно.	

Необхідне обладнання та характеристика

№	Найменування	Характеристика
1	2	3
Необхідне обладнання		
1	Серце номера (Контролери)	«SpaceLogic Room Controller» (серія SE8000 або HRC): Розумний кімнатний контролер. Він зовні виглядає як преміальний термостат із сенсорним кольоровим екраном, але працює як комп'ютер. Монтується на стіні в житловій зоні на висоті 1.5 м. Він керує кондиціонуванням (фанкойлом), опаленням і є точкою зв'язку номера з усім готелем. Релейний блок «SpaceLogic SC3000 / RP900»: Силове реле, яке монтується у внутрішньономерний щиток на DIN-рейку. Воно фізично замикає/розмикає лінії світла, розеток та вентиляції за командами від термостата «SE8000».
2	Датчики («Очі та вуха» системи)	Датчик присутності «SpaceLogic» із PIR-сенсором: Кріпиться на стелі. Реагує на рух та тепло тіла. Бездротові датчики відкриття дверей/вікон (Zigbee): Маленькі магнітні датчики, які встановлюються на балконні двері та вікна. Зовнішня готельна панель (наприклад, «Schneider Merten D-Life» / «Unica»): Монтується в коридорі біля дверей номера. Має індикатори дзвінка, статусів «Не турбувати» (DND) та «Приберіть номер» (MUR).
Монтаж системи		
3	Модернізація номерного електрощитка	У кожному номері є щиток. Туди заводиться силовий кабель живлення.

1	2	3
		1. У щиток на DIN-рейку встановлюється релейний блок «SC3000». 2. Всі існуючі кабелі, що йдуть на групи світла, телевизор та силові розетки (крім холодильника міні-бару), перекомутуються через виходи цього реле. Важливо: Лінія живлення холодильника залишається підключеною напряду в обхід реле, щоб міні-бар не вимикався, коли гостя немає.
4	Підключення клімату (Фанкойла)	1. Від фанкойла (кондиціонера) прокладається сигнальний кабель низької напруги (зазвичай 24V або керування 0-10V) до місця, де буде висіти кімнатний контролер SE8000. 2. Термостат підключається безпосередньо до клапанів подачі холоду/тепла та трьох швидкостей вентилятора фанкойла.
5	Встановлення периферії	1. Зовнішня панель: Біля вхідних дверей з боку коридору в стандартний підрозетник монтується панель DND/MUR. Від неї тягнеться кабель всередину номера до релейного блоку. 2. Датчики на вікнах: Саджаються на двосторонній скотч 3М або саморізи на профіль вікна. Вони бездротові, працюють від батарейок типу "таблетка" CR2450 (заряду вистачає на 2-3 роки).
Мережева інфраструктура готелю (Серверна частина)		
6	Мережева інфраструктура готелю (Серверна частина)	1. Поверхові шлюзи (SpaceLogic Central Gateway / MPM): На кожному поверсі у слабкоструміву шафу ставиться мережевий шлюз. Він по повітрю

1	2	3
		(Zigbee) збирає дані з усіх кімнатних термостатів SE8000 вашого поверху. 2. Магістраль BACnet IP: Від поверхових шлюзів у серверну готелю прокладається звичайний кабель «вита пара» (LAN), по якому дані передаються за промисловим протоколом BACnet IP. 3. Сервер автоматизації (SpaceLogic AS-P або AS-B): Головний залізничний контролер у серверній, який обробляє дані з усього готелю. 4. Комп'ютер з ПЗ EcoStruxure Building Operation (EBO): Робоче місце головного інженера.
Налаштування системи (Software & Logic)		
7	Сценарій "Unsold" (Номер не проданий в PMS)	Клімат працює в режимі глибокої економії: взимку +16°C, влітку +26°C. Світло повністю знеструмлене.
8	Сценарій "Sold / Unoccupied" (Номер проданий, але гостя фізично немає в кімнаті)	Коли PMS каже, що гість заселився, номер переходить у режим очікування. Клімат вирівнює температуру до помірної (+23°C влітку). Якщо гість поселився, але пішов гуляти Одесою: датчик присутності не бачить руху 10 хвилин - реле вимикає телевизор та світло, фанкойл переходить в Еко-режим (тримає температуру на 3 градуси вище/нижче за ту, яку виставив гість).
9	Сценарій "Occupied" (Гість у номері)	Датчик присутності зафіксував рух - живлення розеток відновлюється миттєво. Клімат повертається до налаштувань гостя. Захист від відкритих вікон: Якщо датчик вікна розімкнувся довше ніж на 30 секунд - на екрані термостата SE8000 з'являється попередження, і фанкойл повністю

1	2	3
		вимикається. Вікно закрили — клімат увімкнувся.
10	Інтеграція з іншим софтом готелю	Через спеціальні програмні шлюзи (API) налаштовується «трикутник» зв'язку. Зв'язок із замками: Коли покоївка прикладає свою картку до замка дверей, замок надсилає сигнал у систему Schneider. Система розуміє: «В номер зайшов персонал, а не гість». Логіка роботи клімату при цьому не змінюється (щоб не витрачати зайву енергію під час прибирання), але в системі починається відлік часу роботи покоївки. Інтеграція зі Smart Housekeeping: Як тільки датчик присутності Schneider фіксує, що гість вийшов, статус «Кімната порожня» миттєво передається з сервера EcoStruxure в PMS готелю, яка своєю чергою надсилає пуш-повідомлення в додаток покоївки: «Номер 204 вільний для поточного прибирання».

Додаток Ж

Опис дизайну номерного фонду

№	Найменування	Характеристика
1	2	3
1.	Стандарт	Колірна палітра та стіни База: Стіни обклеєні дорогими шпалерами з вираженою горизонтальною текстурою під натуральне лняне полотно або рогожку. Текстурна гармонія: Основний колірний баланс побудований на поєднанні теплого шоколадного відтінку американського горіха,

1	2	3
		графітово-сірих деталей та м'яких вохристо-золотих акцентів у текстилі та килимі. Підлога: укладено тактильну паркетну дошку (або якісний вініл) світло-дубового відтінку з натуральним малюнком дерева. Зверху покладено м'який килим у стилі distressed (імітація вінтажного стирання) з абстрактними плямами вохри, сірого та вугільного кольорів.
2.	Комфорт	Колірна палітра та стіни. База: Стіни обклеєні щільними комерційними шпалерами шляхетного сіро-бежевого кольору (greige) з м'якою фактурою під натуральний льон. Підлога: світле дерев'яне покриття, поверх якого в зоні ліжок укладено м'який акцентний килим з абстрактним «акварельним» малюнком, що імітує мох або лісовий затишок.
3.	Покращений тримісний номер	Колірна палітра та стіни. База: Стіни оздоблені матовими шпалерами з легкою, ледь помітною текстильною текстурою у теплому пісочно-бежевому відтінку. Підлога: Килимове покриття із густим ворсом отримало новий, більш благородний та сучасний графічний візерунок у шоколадно-золотавих тонах, що відсилає до естетики Ар-деко.
4.	Напівлюкс	Колірна палітра. Основа: Домінують глибокі, спокійні відтінки — графітовий сірий, темно-зелений (смарагдовий та оливковий) та багатий колір темного горіха. Стіни: Найвиразніший елемент — це велика художня стінова панель у зоні вітальні з абстрактним рельєфним візерунком, що нагадує зім'яту металеву фольгу в сіро-золотих тонах. У зоні спальні стіна має спокійну текстуру сірого лляного полотна. Стеля: Складна багаторівнева стеля з вбудованим прихованим світлодіодним підсвічуванням (cove lighting). Підлога: паркет темно – коричневого кольору та килим.

1	2	3
5.	Люкс	Стіни кімнати оформлені в єдиному теплому, пісочно-бежевому або світло-кремовому відтінку. Матова, делікатна текстура шпалер під натуральне полотно або тонку рогожку візуально «пом'якшує» стіни та створює ефект безшовного, дорогого простору. Стеля. Дворівнева підвісна з гіпсокартону з широким лаконічним коробом по периметру. Підлога. Паркет горіхового кольору та килими.
6.	Розкішний Люкс	Спальня. Стіни. використано глибокий, спокійний сіро-бежевий відтінок (greige) із бездоганно матовою текстурою. Стеля. На підлогу укладено великий акцентний килим із густим ворсом та сучасним абстрактним візерунком у сіро-вугільних, пудрових та насичених винних відтінках. Вітальня. Стіни. Гладке матове покриття у глибокому димчасто-сірому відтінку (taupe). Підлога. Великоформатний керамограніт під світло-сірий матовий бетон. Зону відпочинку виділено великим дизайнерським килимом з ефектом старіння (distressed) у графітових та винних тонах.
7.	Ванна кімната	Основні стіни викладені гладкими мармуровими панелями. Стіна за сантехнікою оформлена вузькою плиткою, викладеною динамічним візерунком «ялинка». Підлога. Викладка виконана у вигляді дрібної шестикутної (гексагональної) мозаїки в стилі терацо, що створює графічний контраст зі стінами. Стеля. Вологостійкий гіпсокартон (ГКЛВ) з фінішним матовим покриттям. Інтегровані лаконічні вбудовані софіти для рівномірного основного освітлення.

Обов'язки працівників готелю «Vele Rosse»

№	Посада	Обов'язки
1	2	3
Керівництво		
1.	Директор	Оперативне управління готелем, включаючи адміністративні, технічні та торгівельні питання; здійснення політики продажу та просування готелю на ринку готельних послуг; управління колективом працівників, планування рівня професійної підготовки та структури зайнятості співробітників; підбір персоналу з урахуванням розробленої стратегії розвитку готелю та необхідної кваліфікаційної підготовки працівників; навчання та контроль за професійним розвитком підлеглих працівників готелю; постійне вдосконалення власних знань у питаннях ефективного керівництва готелем та нових методів просування готельних послуг на ринку; розробка та впровадження високих стандартів роботи та принципів обслуговування клієнтів; впровадження процесів оптимізації готелю, включаючи оптимізацію матеріальних та фінансових витрат; участь у розробці пропозицій для клієнтів VIP-статусу; проведення переговорів з постійними та корпоративними клієнтами, наприклад, туристичними агенціями, організаторами конференцій та тренінгів; створення позитивного іміджу готелю; розробка, затвердження та підписання всіх положень, постанов та розпоряджень щодо функціонування готелю; забезпечення дотримання правил безпеки як гостей, так і співробітників готелю; забезпечення безпечного робочого середовища для підлеглого колективу з дотриманням правил охорони праці, техніки безпеки, протипожежного захисту та охорони навколишнього середовища [52]. Безпосереднє керування службами – СПіР та бронювання, служба номерного фонду.
2.	Заступник директора	Контролює стандарти обслуговування, слідкує за роботою служб, забирає касу рецепції, слідкує за дотриманням фіскальної дисципліни, вирішує конфліктні ситуації, виконує обов'язки конференц –

1	2	3
		менеджера в готелі, працює з груповими бронюванням та замовленнями, складає попередні рахунки, організовує ділові заходи, під час відсутності директора виконує його обов'язки, працює з рекламою готелю у соціальних мережах, контролює актуальність та правдивість інформації про готель в інтернеті.
Бухгалтерія		
1.	Бухгалтер	Ведення обліку матеріальних цінностей, нарахування заробітної плати, ведення податкового обліку, розрахунок і сплата податкових платежів і внесків у позабюджетні фонди, здача звітності в контролюючі органи, розробляють для підприємства облікову політику, форми внутрішньої звітності, що керують роботою бухгалтерської служби [53].
Служба СПіР та бронювання		
1.	Адміністратор готелю	Консультація гостей, відповіді на телефоні дзвінки, смс, електронні листи, вирішення конфліктних ситуацій, вміння працювати у ПО готелю, розрахунок гостей, поселення та виселення, знання та дотримання фіскальної і касової дисципліни, контроль готовності номерів до заселення, дзвінки номерів на виїзд, надання інформації про готель, проведення оплат та контроль безготівкового розрахунку, виклик таксі, надання аптечки та першої медичної допомоги, вміння та знання орієнтуватися під час надзвичайних ситуацій, стажування нового працівника, підготовка звітів для номерного фонду на початок робочого дня, закриття касира та фіскального дня вчасно.
2.	Охоронець	Дотримання порядку на території готелю, збереження матеріальних цінностей, перевірка персоналу при закінченні зміни, бути присутнім при прийнятті товару, паркування авто та слідкування за їх збереженням, вирішення конфліктних ситуацій.
Служба номерного фонду		
1.	Старша покоївка	Контроль та дотримання технології прибирання, розподіл завдань між підлеглими, контроль якості прибирання та виконання роботи, звітування перед директором, контроль наявності засобів, інвентарю для

1	2	3
		роботи, перевірка номер до заселення, прибирання номерів, допомога на пральні (у разі потреби), участь у співбесідах, стажування нових працівників, вирішення конфліктних ситуацій, прийняття замовлень з номеру на прання/прасування.
2.	Покоївка	Прибирання по технології, контроль якості прибирання, вирішення конфліктних ситуацій, прийняття замовлення на прання/прасування в номерах, допомога на пральні (у разі потреби), знання та вміння налаштовувати техніку в номері.
3.	Персонал пральні	Прання, прасування білизни готелю та речей гостей, персоналу, формування квитанції для рецепції на виконану роботу, зберігання білизни, речей у спеціально відведених місцях, приміщеннях, дотримання чистоти та порядку на робочому місці, знання та дотримання техніки безпеки.
4.	Прибиральниця	Прибирання службових та загальних приміщень готелю, проведення генерального прибирання, допомога у підтриманні порядку на території готелю, прибирання СПА зони, прибирання ресторану, конференц – залів, використання в роботі спеціальних миючих засобів, розчинів.
Служба додаткових послуг		
1.	Адміністратор СПА	Підтримує чистоту, порядок в приміщеннях, контролює час перебування, за який оплачено, веде запис та консультує по телефону, видає рушники та додатковий інвентар, приймає оплату, здає касу.
Інженерно – технічна служба		
1.	Головний інженер	Відповідає за правильну та безперебійну роботу комунальних підключень, систем в готелі, пожежну безпеку та охорону праці. Окрім цього він набирає працівників до служби, контролює виконання робіт, проводить ремонті та монтажні роботи, що відповідають його вмінням та кваліфікації, проводить інструктажі, бесіди, з усім персоналом, щодо правил техніки безпеки, пожежної, цивільної оборони тощо. Разом з директором продумують шляхи покращення роботи та процесів в готелі.

1	2	3
2.	Завідувач господарством	Виконує його обов'язки під час відсутності головного інженера, ремонтує техніку, меблів в рамках своїй навичок, дотримує у порядку та чистоті територію готелю, має басейн критий, раз на чотири місяці.
3.	Електрик - сантехнік	Ремонтуює не складні сантехнічні поломки. Виконує налагодження, монтаж, експлуатація промислового і побутового електроустаткування, силових пристроїв і електронних систем управління. Повинен знати основи електротехніки, електроніки і автоматики, прикладну механіку [54].
4.	ІТ - спеціаліст	Налагоджує ПО готелю, супутні підключені системи, може відремонтувати техніку, займається монтажем та демонтажем камер відеоспостереження, підтримує серверну у справному стані, підключення інтернету, контролює роботу мобільного додатку.

Додаток К

Штатний розпис працівників готелю «Vele Rosse»

№ пор.	Найменування структурних підрозділів і посад, тарифні розряди	Графік роботи	Кількість посадових одиниць
1	2	3	4
Керівництво			
1.	Директор	5/2	1
2.	Заступник директора	5/2	1
	Всього		2
Бухгалтерія			
1.	Бухгалтер	5/2	1
	Всього		1
Служба номерного фонду			
1.	Старша покоївка	5/2	1
2.	Покоївки	2/2	6
3.	Персонал пральні	4/2	2
4.	Прибиральниці	2/2	4
	Всього		14

1	2	3	4
Служба СПіР та бронювання			
1.	Адміністратор	1/2	3
2.	Охоронець	1/2	3
	Всього		6
Служба додаткових послуг			
1.	Адміністратор СПА	5/1	3
	Всього		3
Інженерно – технічний служба			
1.	Інженер	5/2	1
2.	Завідувач господарством	4/2	1
3.	Електрик - сантехнік	4/2	2
4.	ІТ - спеціаліст	За потребою	1
	Всього		5
	Разом		28

Додаток Л

Поелементна структурно-технологічна схема надання
додаткових послуг готелю «Vele Rosse»

Назва послуги	Наявність сплати за послугу	Час дії послуги	Можливість бронювання	Місце надання послуги	Характеристика послуги	Відповідальний персонал
1	2	3	4	5	6	7
Основні послуги						
Проживання	+	24/7	+	Готель	Продаж номерів	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції.
Ресторан	+	08:00 - 21:30	+	Ресторан	Організація та надання послуг з харчування	Персонал ресторану
Бар	+	08:00 - 22:30	-	Ресторан	Продаж алкогольних та безалкогольних напоїв	Персонал бару

Продовження додатку Л

1	2	3	4	5	6	7
Лобі - бар	+	08:00 - 22:00	-	Лобі - бар	Продаж алкогольних та безалкогольних напоїв	Персонал бару
Цілодобова рецепція	-	24/7	-	Готель	Надання консультації та послуг за регламентованим часом.	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції.
Камера зберігання	-	24/7	-	Готель	Зберігання речей на короткий термін (до, або після виїзду)	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції, охоронець.
Парковка	+	24/7	+	Готель	Місця для паркування авто на закритій території готелю.	Служба СПіР та бронювання. Охоронець
Охорона	-	24/7	-	Готель	Охорона території та готелю.	Служба СПіР та бронювання. Охоронець
Безкоштовним Wi-Fi	-	24/7	-	Готель	Безкоштовний доступ до інтернету.	Інженерно – технічна служба. IT - спеціаліст
Виклик таксі	-	05:00 - 23:40	-	Готель	Виклик таксі у потрібний гостю час.	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції.
Додаткові послуги						
Банкетний зал	+	08:00 - 23:30	+	Ресторан	Здача в оренду залу для проведення заходів, як ділових та і урочистих та інших.	Персонал ресторану
Трансфер	+	05:00 - 23:40	+	Готель	Надання та організація трансферу для зустрічі гостей.	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції.

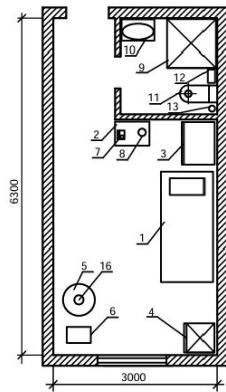
Продовження додатку Л

1	2	3	4	5	6	7
Прання/ прасування	+	08:00 – 00:00	+	Готель	Прання, прасування.	Служба номерного фонду. Персонал пральні.
Прокат велосипедів	+	24/7	+	Готель	Надання в оренду велосипедів від готелю.	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції.
Літня тераса	-		-	Ресторан	Майданчик на відкритому повітрі від ресторану.	Персонал ресторану
Басейн критий	+	08:00 – 21:00	+	Готель	Критий басейн на території готелю.	Служба додаткових послуг. Адміністратор СПА.
Фінська сауна	+	08:00 – 21:00	+	Готель	Фінська сауна на території готелю.	Служба додаткових послуг. Адміністратор СПА. Інженерно – технічна служба. Головний інженер, електрик – сантехнік.
Генератор	-	24/7	-	Готель	Автономність підприємства.	Інженерно – технічна служба. Головний інженер.
Укриття	-	24/7	-	Готель	Альтернативне укриття на -1 поверсі.	Інженерно – технічна служба. Головний інженер.
Тренажерний зал	-	24/7	-	Готель	Укомплектован ий тренажерний зал на території готелю.	Служба СПіР та бронювання. Адміністратор рецепції. Інженерно – технічна

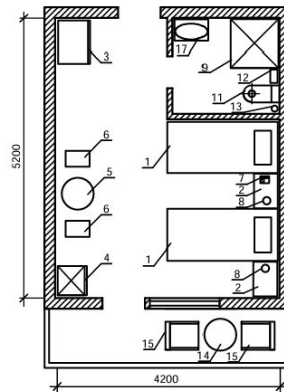
Продовження додатку Л

1	2	3	4	5	6	7
						служба. Головний інженер. Завідувач господарством
Екскурсії	+	09:00 – 18:00	+	Агентство	Організація екскурсій через агентство.	Персонал агентства.
Конференц – сервіс	+	08:00 – 18:00	+	Готель	Організація ділових заходів.	Заступник директора готелю.
Конференц - зал	+	до 23:40	+	Готель	Здача в оренду залів для проведення ділових заходів.	Заступник директора готелю.
Дитячий майданчик	-	24/7	-	Готель	Дитячий майданчик з гойдалками, пісочницею для дітей.	Інженерно – технічна служба. Головний інженер. Завідувач господарством
Відро - водоспад	+	08:00 – 21:00	+	Готель	Відро – водоспад поряд із сауною для отримання освіжаючого ефекту.	Інженерно – технічна служба. Головний інженер. Завідувач господарством
Більярд	+	08:00 – 21:00	+	Готель	Більярдний стіл в комплексі із сауною та критим басейном.	Служба додаткових послуг. Адміністратор СПА.
Система енергоменеджменту «Schneider Electric»	-	24/7	-	Готель	Контроль електроенергії в номерному фонді, увімкнення сценаріїв для індивідуального підходу до гостей, управління номерами через додаток покоївками та інше.	Інженерно – технічна служба. Головний інженер. Електрик – сантехнік.

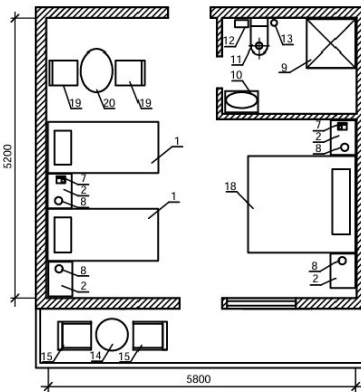
Стандарт до ремонту
та переоблаштування



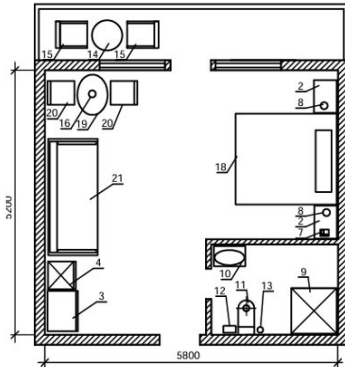
Номер Комфорт до ремонту
та переоблаштування



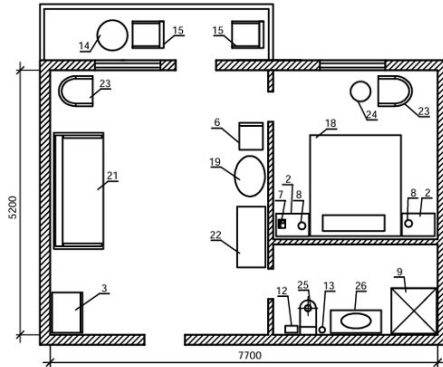
Покращений тримісний до ремонту
та переоблаштування



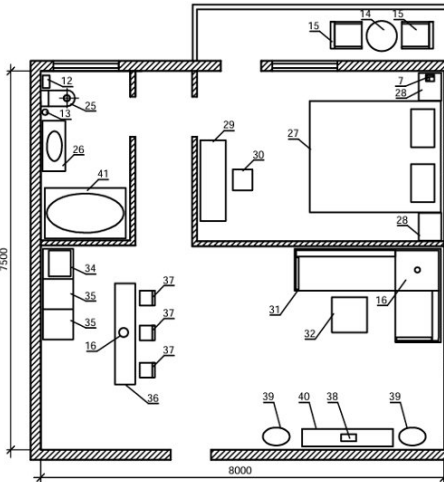
Напівлюкс до ремонту
та переоблаштування



Люкс до ремонту
та переоблаштування

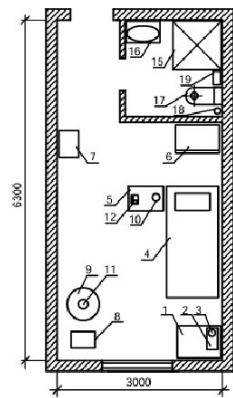


Розкішний Люкс до ремонту
та переоблаштування

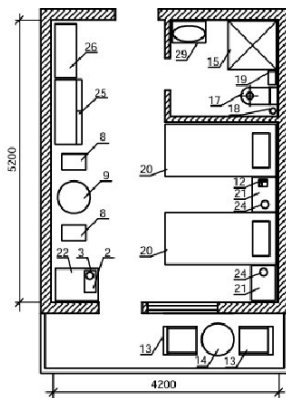


						КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3			
						«Розробка нової концепції для готелю «Vele Rosse» в м. Одеса, шляхом впровадження в роботу інноваційних технологій»			
Зм	Кіл	Арк	Недок	Підпис	Дата	Додаток М	Стад	Аркуш	Аркушів
Студент		Ломатинська К. В.						109	120
Консульт.									
Н. контр.		Коваленко Н.О.							
Керівник		Кажеєнікова В. О.				Номерний фонд до ремонту і переоблаштування (М 1:100)	ОНТУ – 2026 Каф. КРБ Група ГРС –44 с		
Завід.									
кафедри		Лебеденко Т. Є.							

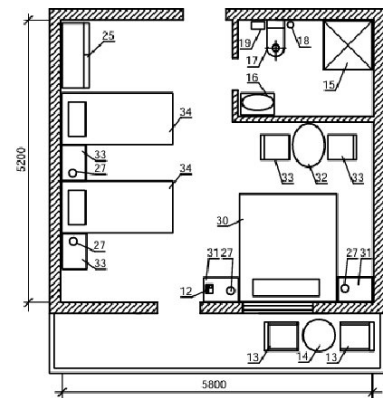
Стандарт після ремонту та переоблаштування



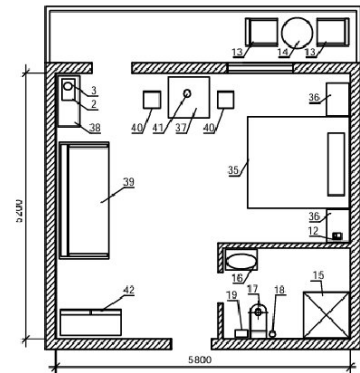
Номер Комфорт після ремонту та переоблаштування



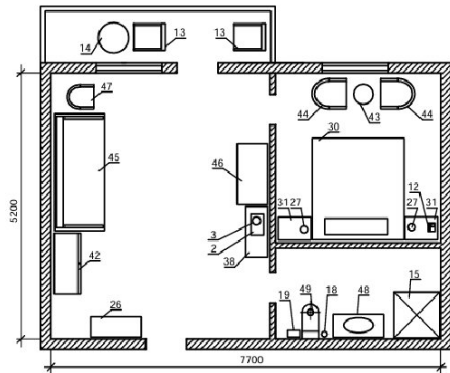
Покращений тримісний після ремонту та переоблаштування



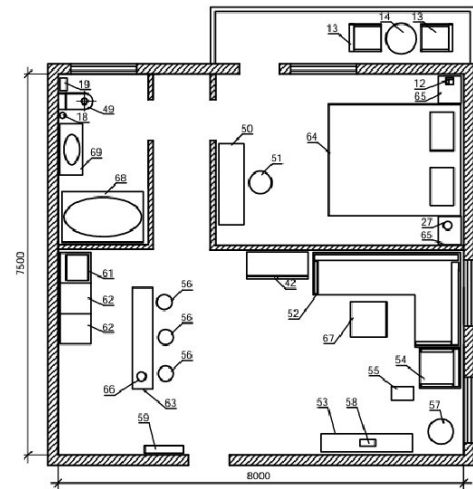
Напівлюкс після ремонту та переоблаштування



Люкс після ремонту та переоблаштування



Розкішний Люкс після ремонту та переоблаштування



						КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3			
						«Розробка нової концепції для готелю «Vele Rosse» в м. Одеса, шляхом впровадження в роботу інноваційних технологій»			
Зм	Кіл	Арк	Недок	Підпис	Дата	Додаток Н	Стад	Аркуш	Аркушів
Студент		Ломатинська К. В.						110	120
Консульт.									
Н. контр.		Коваленко Н.О.							
Керівник		Кожевнікова В. О.							
Завід.						Номерний фонд після ремонту і переоблаштування (М 1:100)	ОНТУ – 2026 Каф. КРБ Група ГРС – 44 с		
кафедри		Лебеденко Т. Є							

[illegible]

Позиція на плані	Найменування	Позначення	Кількість	Маса, кг	Примітки
1	Односпальне ліжко		5		
2	Тумба приліжкова		11		
3	Шафа		6		
4	Міні - холодильник		4		
5	Кавовий столик		2		
6	Пуф		3		
7	Стаціонарний телефон		6		
8	Світильник настільний		9		
9	Душова кабіна кутова		5		
10	Умивальник		3		
11	Унітаз		6		
12	Смітник у ванну		6		
13	Йоржик		6		
14	Столик садовий		6		
15	Стілець садовий		11		
16	Ваза		4		
17	Умивальник 2		1		
18	Двоспальне ліжко		3		
19	Кавовий столик овальний		3		
20	Стілець обідній		4		
21	Диван		1		
22	Сервант		1		
23	Крісло напівкругле шкіряне		2		
24	Стіл кавовий маленький		1		
25	Підвісний унітаз		1		
26	Тумба з умивальником для ванни		1		
27	Ліжко біле двомпальне зі стінкою		1		
28	Тумба приліжкова біла		2		
29	Туалетний столик		1		
30	Пуф білий		1		

					КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3			
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис	Дата			
Студент.		Лопатинська К. В.			Додаток Р Специфікація номерного фонду до ремонту та переоблаштування	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.							112	120
Керівник		Кожевнікова В. О.				ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 44с		
Н. Контр.		Коваленко Н. О.						
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.						

[illegible]

					КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3				
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис	Дата				
Студент.	Лопатинська К. В.				Додаток С Специфікація номерного фонду до ремонту та переоблаштування	Літ.	Аркуш	Аркушів	
Консульт.							113	120	
Керівник	Кожевнікова В. О.					ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 44с			
Н. Контр.	Коваленко Н. О.								
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.								

Позиція на плані	Найменування	Позначення	Кількість	Маса, кг	Примітки
27	Світильник приліжковий, настільна лампа з абажуром	«NJL2009»	4		
28	Ваза «Lefard»		1		
29	Умивальник 2		1		
30	Двоспальне ліжко		2		
31	Тумба приліжкова		4		
32	Кавовий столик овальний		1		
33	Стілець обідній		2		
34	Односпальне ліжко		2		
35	Ліжко «Сідней»		1		
36	Тумба приліжкова «Глорія» с 2 шухлядами дерево		2		
37	Стіл обідній «Бостон 80»		1		
38	Міні-кухня «Лея»		2		
39	Диван «Некст» розкладний		1		
40	Стілець обідній дерев'яний	«Аскалон Логан»	2		
41	Ваза «PANACHE Carved Glass»		1		
42	Шафа «Оскар» 3-дверна з антресоллю та шухлядами		3		
43	Столик кавовий "Марк"		1		
44	Крісло «МАЛЬМЕ»		2		
45	Диван «Charles» розкладний		1		
46	Стіл «Лофт WLS ST02»		1		
47	Крісло напівкругле шкіряне		1		
48	Тумба з умивальником для ванни		1		
49	Підвісний унітаз		2		
50	Туалетний столик з тумбочкою та LED дзеркалом	«STL-MD 107»	1		
51	М'який пуф «AURA Mebel Elite» Кремовий велюр		1		
52	Кутовий диван	«Бетті» (Г-подібний)	1		
53	Тумба під телевізор «RTE-07»		1		
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис	Дата
Студент.		Лопатинська К. В.			
Консульт.					
Керівник		Кожевнікова В. О.			
Н. Контр.		Коваленко Н. О.			
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.			
Додаток У Специфікація номерного фонду після ремонту та переоблаштування					
		Літ.	Аркуш	Аркушів	
			115	120	
ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 44с					

[illegible]

					КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3			
Зм.	Кіл.	Арк	№ док.	Підпис	Дата			
Студент.	Лопатинська К. В.				Додаток Ф Специфікація номерного фонду після ремонту та переоблаштування	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.							116	120
Керівник	Кожевнікова В. О.					ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 44с		
Н. Контр.	Коваленко Н. О.							
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.							

Нова Концепція готелю Vele Rosse в м. Одеса

Для готелю «Vele Rosse» запропонована нова концепція. У будні «Vele Rosse» працює як високоєфективний, надійний хаб для ділових людей та Business-туристів. У вихідні та сезон — трансформується в унікальний смарт-курорт для локального відпочинку, сімей та Wellness-відновлення. Це дозволяє об'єднати середній чек (ADR) та забезпечити стабільне завантаження готелю 365 днів на рік.

Концепція має не меті впровадити інноваційні технології для персоналу та гостей, модернізувати технологічно підприємство тим самим почати економічно використовувати ресурси без нанесення збитку сервісу та якості послуг і оновити дизайн номерів.

Запропоновані впровадження: 1. Система енергоменеджменту «Schneider Electric»; 2. Мобільний додаток для гостей для замовлення послуг; 3. Безконтактне відкриття номеру; 4. Додаток для покойвок; 5. Зміна дизайну номерів.

Основні конкурентні переваги

- 1. Розташований недалеко від моря;
- 2. Освітлена, простора закрита територія;
- 3. Парковка на території;
- 4. Цілодобова рецепція;
- 5. Середня цінова політика;
- 6. Дизайнерські номери;
- 7. Замовлення послуг номерного фонду та інших через мобільний додаток готелю;
- 8. Система енергозбереження та контролю електрики через індивідуальні панелі в номерах;
- 9. Інноваційні панелі «DND / Не турбувати»;
- 10. Автономність;
- 11. Ресторан;
- 12. Лобі – бар;
- 13. Банкетний зал;
- 14. Конференц – сервіс;
- 15. Конференц – зали та кімнати для переговорів;
- 16. Літня тераса;
- 17. Більярд;
- 18. Крилий басейн;
- 19. Фітсала служба;
- 20. Є власний сайт;
- 21. Цілодобовий трансферний зал;
- 22. Прокат велосипедів;
- 23. Трансфер від готелю
- 24. Дитячий майданчик.

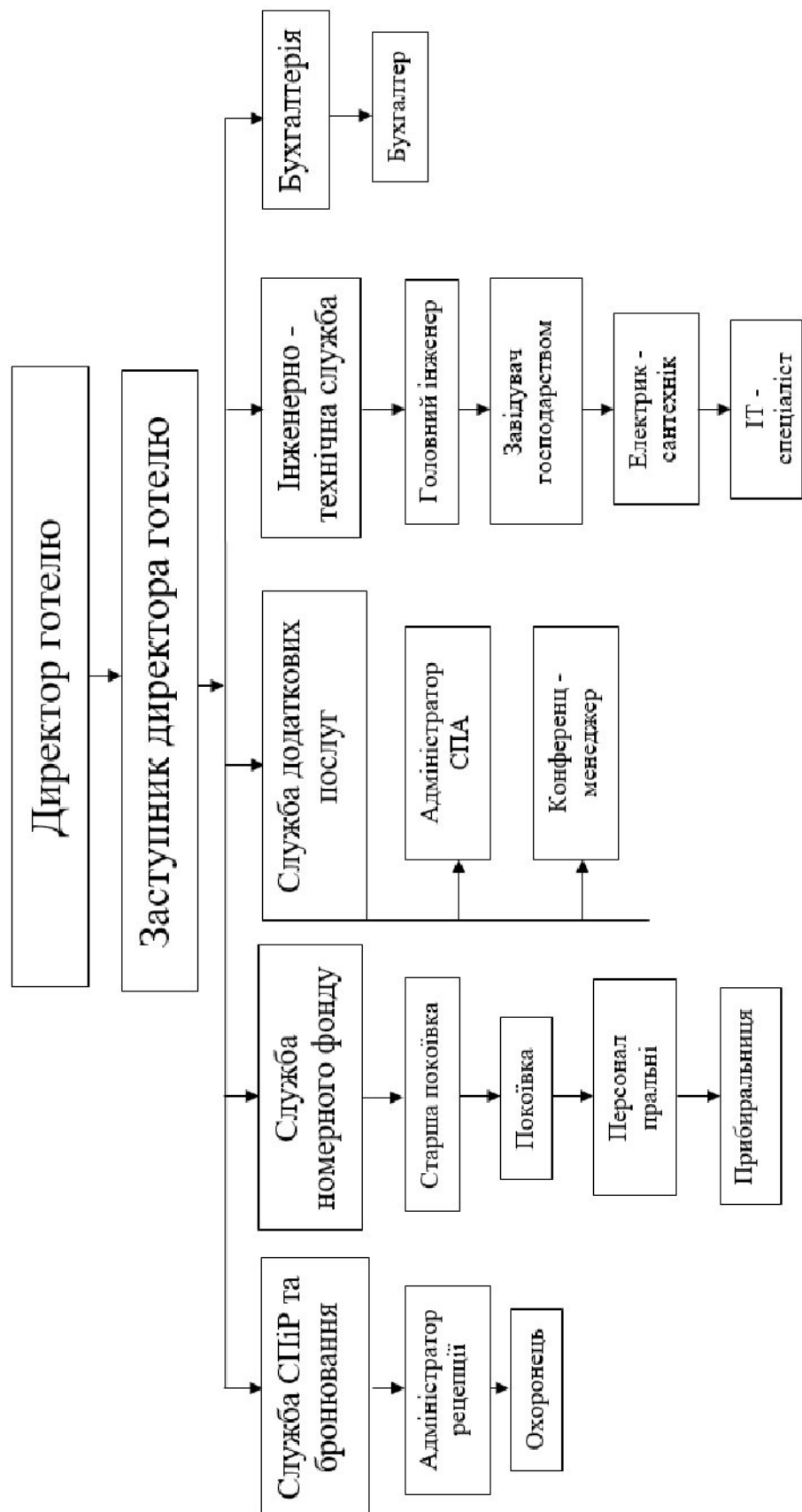
Етапи впровадження

- 1. Початок проведення ремонту в номерному фонду;
- 2. Паралельно початок робіт по монтажу та налаштуванню системи «Schneider Electric», панелі оповіщення в коридорі;
- 3. Закупівля меблів, техніки, обладнання;
- 4. Програмування та інтеграція софту;
- 5. Пусконаладження, тестування та навчання персоналу;
- 6. Розробка додатку готелю;
- 7. Тестування додатку;
- 8. Завершення ремонту та встановлення системи «Schneider Electric»;
- 9. Меблювання та оснащення номерного фонду;
- 10. Проведення фото та відео зйомок;
- 11. Оновлення фото, відео, інформації в соціальних мережах, офіційному сайті, туристичний сайтах та платформах;
- 12. Запуск реклами.

					КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3							
Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата	Додаток Х Концепція готельно – ресторанного господарства			Літ.	Аркуш	Аркушів		
Студент.	Лопатинська К. В.									117	120	
Консульт.								ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 44с				
Керівник	Кожевнікова В. О.											
Н. Контр.	Коваленко Н. О.											
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.											

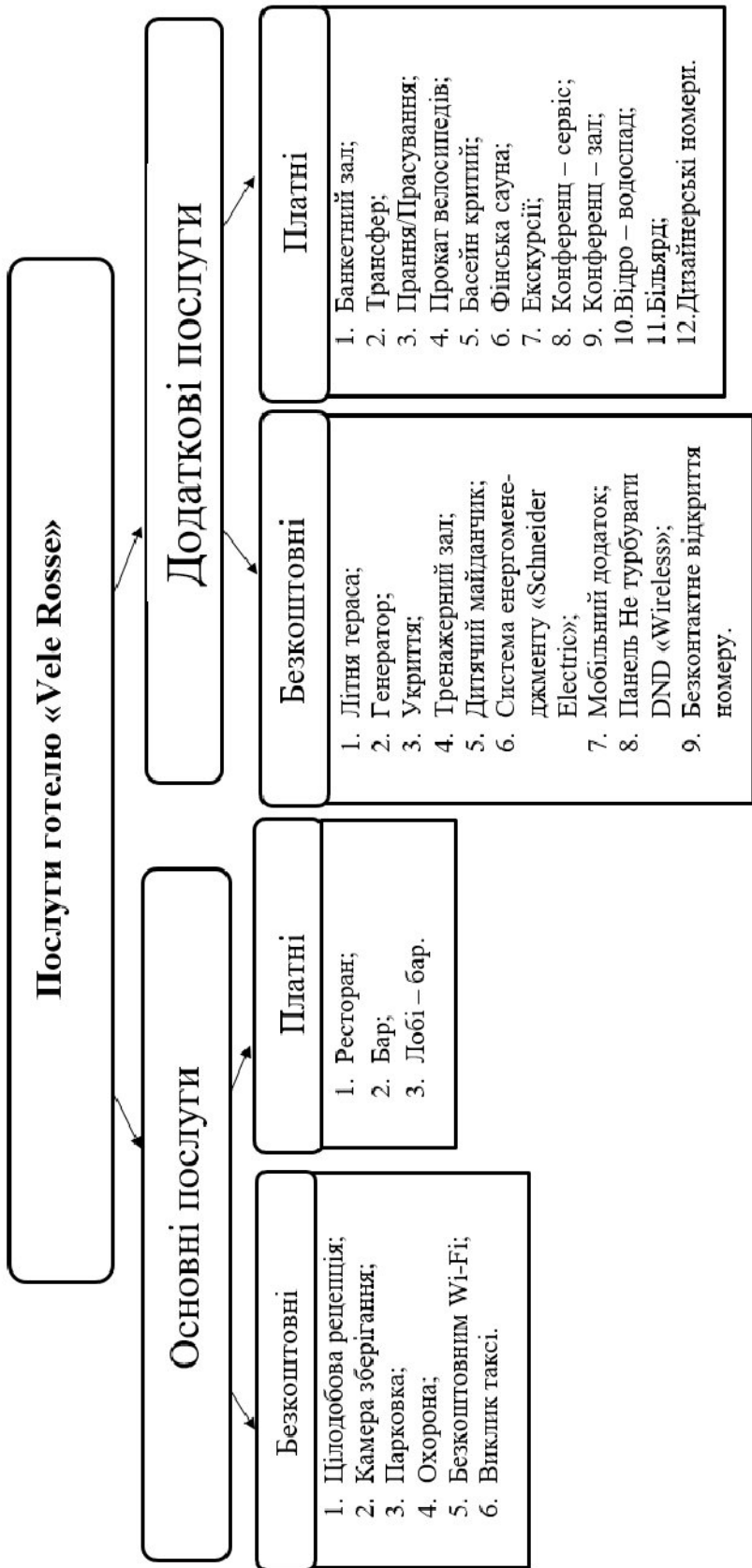
	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	1. Розташований недалеко від моря; 2. Озеленена, простора закрита територія; 3. Парковка на території; 4. Цілодобова рецепція; 5. Середня цінова політика; 6. Дизайнерські номери; 7. Замовлення послуг номерного фонду та інших через мобільний додаток готелю; 8. Система енергозбереження та контролю електрики через індивідуальні панелі в номерах; 9. Інноваційні панелі «DND / Не турбувати»; 10. Автономність; 11. Ресторан; 12. Лобі – бар; 13. Банкетний зал; 14. Конференц – сервіс; 15. Конференц – зали та кімнати для переговорів; 16. Літня тераса; 17. Більярд; 18. Критий басейн; 19. Фінська сауна; 20. Є власний сайт; 21. Цілодобовий тренажерний зал; 22. Прокат велосипедів; 23. Трансфер від готелю; 24. Дитячий майданчик.	1. Недостатньо кваліфікованого персоналу; 2. Не цілодобова кухня; 3. Ресторан та додаткові послуги в інших корпусах; 4. Малий перелік додаткових послуг для розслаблення та оздоровлення.
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	1. Проведення подальшого ремонту та зміни дизайну по всьому готелю; 2. Розширення постійних гостей та ділових партнерів; 3. Вихід з боргів та отримання постійного стабільного прибутку; 4. Окупність проекту за менший строк; 5. Розвиток інфраструктури; 6. Подальше впровадження інноваційних технологій для покращення сервісу та роботи підприємства.	1. Малий потік туристів; 2. Робота в збиток в початковий період; 3. Повітряні загрози; 4. Підвищення комунальних тарифів та інших; 5. Підвищення конкурентоспроможності конкурентів; 6. Збільшення строку окупності; 7. Підвищення вартості на потрібні закупівлі; 8. Не стабільна економіка в країні; 9. Законодавчі зміни.

					<i>КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3</i>			
Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата				
Студент.	Лопатинська К. В.				Додаток Ц SWOT – аналіз готельно – ресторанного господарства	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.							118	120
Керівник	Кожевнікова В. О.					ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 44с		
Н. Контр.	Коваленко Н. О.							
Зав. Каф.	Лебеденко Т. Є.							



КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3

					Додаток III Структура управління закладу готельного господарства		
Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата			
Студент.		Лопатинська К. В.			Лім.	Аркуш	Аркушів
Консульт.						119	120
Керівник		Кожевнікова В. О.			ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 44с		
Н. Контр.		Коваленко Н. О.					
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.					



					КРБ.ГРБ.1.177-03.4.3		
Зм.	Кіл.	Арк № док.	Підпис	Дата	Додаток Щ Послуги закладу готельно – ресторанного господарства		
Студент.		Лопатинська К. В.					
Консульт.							
Керівник		Кожевнікова В. О.					
Н. Контр.		Коваленко Н. О.					
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.			Літ. 120		
					Аркуш 120		
					Аркуші 120		
					ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група ГРС – 44с		