

**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 розвитку готелю "Казка" в с. Затока
Одеської області шляхом впровадження реабілітаційних
анімаційних програм

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувачки Кушнір А.О.
(прізвище, ініціали)

Керівник доц. Халілова-Чуваєва Ю.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)

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти «Бакалавр»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав.кафедри

д.т.н., проф. Лебеденко Т. Є.

«23» березня 2026 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Кушнір Анастасії Олександрівни

1. Тема роботи Розробка нової концепції розвитку готелю "Казка" в с. Затока Одеської області шляхом впровадження реабілітаційних анімаційних програм

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 «Казка» в с. Затока

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>	Халілова-Чуваєва Ю.О., доц.	24.03.2026	22.04.2026
<i>Технологічний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.О., доц.	23.04.2026	20.05.2026
<i>Організаційний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.О., доц.	22.05.2026	01.06.2026

6. Дата видачі завдання «23» березня 2026 року

Керівник _____ Халілова-Чуваєва Ю.О.

Завдання прийняв до виконання _____ Кушнір А.О.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень</i>	24.03.2026-22.04.2026	виконано
2.	<i>Технологічний розділ</i>	23.04.2026-20.05.2026	виконано
3.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	21.05.2026	виконано
4.	<i>Організаційний розділ</i>	22.05.2026-01.06.2026	виконано
5.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	02.06.2026	виконано
6.	<i>Оформлення роботи</i>	03.06.2026-04.06.2026	виконано
7.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	05.06.2026-06.06.2026	виконано
8.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	24.06.2026	виконано

Здобувач-дипломник _____
(підпис)

Кушнір А.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

Халілова-Чуваєва Ю.О.
(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 _____
(підпис)

Кушнір А.О.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

«Розробка нової концепції розвитку готелю "Казка" в с. Затока Одеської області шляхом впровадження реабілітаційних анімаційних програм»

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

На початку роботи наведено характеристику та аналіз ринку готельних послуг регіону та аналогічних закладів світу, результати досліджень попиту та аналіз конкурентів. Для успішної роботи підприємства розробили нову концепцію закладу – створення центру реабілітації. Для цього вивчили закордонний та український досвід впровадження реабілітаційних програм в готелі.

Пансіонат «Казка» розширює спектр додаткових послуг та надаватиме спа та реабілітаційні послуги мешканцям готелю та зовнішнім відвідувачам. Використання новітніх технологій дозволять отримати бажане оздоровлення та релаксацію не виходячи за територію готелю.

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

Кваліфікаційна робота бакалавра містить:

Текстової частини – 70 стор.

Таблиць – 17,

Рисунків – 4 ,

Додатків – 6, з них графічних аркушів – 5.

Літературних джерел – 39 найменування.

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

«Design of a new development concept for hotel "Kazka" in Zatoka village of Odesa region, through implementation of rehabilitation animation programs»

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

At the beginning of the work, the characteristics and analysis of the market of hotel services in the region and similar enterprises of the world, the results of demand research and analysis of competitors are given. To ensure the enterprise's success, a new concept was developed: establishing a rehabilitation center. This involved studying both international and Ukrainian practices regarding the implementation of rehabilitation programs within hotel settings.

The "Kazka" resort is expanding its range of additional services and will offer spa and rehabilitation treatments to both hotel guests and outside visitors. The use of state-of-the-art technology will allow guests to achieve their desired wellness and relaxation without ever leaving the hotel premises.

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

ЗМІСТ

Вступ.....	6
Розділ 1. Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень.....	8
1.1. Характеристика діючого об'єкту готельного господарства та його послуг.....	8
1.2. Аналіз конкурентів готельного господарства обраного сегменту.....	11
1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	15
Розділ 2. Технологічний розділ.....	18
2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	18
2.2 Проектування окремих функціональних елементів готелю.....	20
2.2.1. Проектування житлової групи приміщень.....	20
2.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	24
2.2.3. Проектування поверху готелю.....	25
2.2.4. Проектування приміщень закладу ресторанного господарства готелю.....	25
2.2.5. Проектування адміністративно-побутових приміщень.....	26
2.2.6. Проектування приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення.....	28
2.2.7. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	32
2.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	34
2.3. Розрахунок інвестиційних витрат.....	35
2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах..	37
2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання.....	38
2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду...	42
2.4.3. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі.....	49
2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства.....	50
Розділ 3. Організаційний розділ	54
3.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємства готельного господарства.....	54
3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці.....	55
3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства.....	57
3.4. Організація охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки, цивільної оборони.....	60
3.5. Організація охорони навколишнього середовища.....	62
3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства.....	63
Висновки і рекомендації	66
Список літератури.....	67
Додатки.....	71

					<i>КРБ.ГРБ.1.177-03.3.17</i>			
<i>Зм.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>				
Студент.		Кушнір А.О.		05.06	Розробка нової концепції розвитку готелю "Казка" в с. Затока Одеської області шляхом впровадження реабілітаційних анімаційних програм	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Консульт.							5	70
Керівник		Халілова-Чуваєва		05.06		ОНТУ-2026 Каф. ГРБ Група 712-42		
Н. Контр.		Коваленко Н.О.		05.06				
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.		05.06				

ВСТУП

Територія причорноморського узбережжя є досить привабливим регіоном для створення рекреаційних закладів готельного господарства. Цьому сприяють географічні та кліматичні ресурси. Одещина ще з радянських часів завоювала звання курортного краю як у мешканців України, так і у іноземних туристів. Нажаль стан більшості рекреаційних об'єктів занедбаний та вимагає реконструкції. Пансіонат «Казка» функціонує наразі як засіб розміщення із досить хорошими умовами проживання для різних верств населення, має великий вибір категорій номерів, що прирівнюються до готелю 4 зірки. Додаткові послуги не включають послуг з відновлення здоров'я, окрім проживання у рекреаційній зоні біля моря та лиману.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена попитом на рекреаційні послуги відновлення після військових дій ветеранів та цивільних.

Об'єктом дослідження обрано готель «Казка» в с. Затока Одеської області.

Предметом дослідження були інновації розширення спектру послуг в курортному готелі.

Мета кваліфікаційної роботи полягає в розробці нової концепції розвитку курортного готелю «Казка»

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

- обґрунтування нової концепції розвитку;
- дослідження ринку готельно-ресторанних послуг та визначення конкурентів в зоні розташування готелю;
- розробка нової концепції розвитку курортного готелю та створення унікальної торгової пропозиції;
- характеристика технологічної складової проекту;
- розробка етапів будівництва та планів, розрахунок кошторису витрат;
- розробка ефективної організаційної структури управління готелем та характеристика персоналу;

- характеристика комплексу послуг, що будуть пропонуватись в готелі;
- розрахунок фінансових показників нового проекту.

Методи дослідження. В кваліфікаційній роботі використовувалась система методів і методик, спрямованих на розв’язання поставленого наукового завдання, що включала: теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація існуючих відомостей з проблематики ефективності функціонування закладів готельного господарства); емпіричні методи (вимірювання окремих параметрів ефективності діяльності готелю); прогностичні та економіко-математичні методи (при розрахунку фінансових показників проекту).

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

Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає в розробці проекту реабілітаційного центру при готелі, що може бути використаний на практиці.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури. Загальний зміст викладено на 70 друкованих аркушах. Робота містить 17 таблиць, 4 рисунки та 6 додатків. Список літературних джерел складає 39 найменувань.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, розробка концепції готелю, курортний готель, спа-послуги, будівництво центру реабілітації, реабілітаційні програми при готелі, фінансові показники проекту.

РОЗДІЛ 1. ОБҐРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ НА ОСНОВІ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

1.1. Характеристика діючого об'єкту готельного господарства та його послуг

Готельно-ресторанний комплекс «Казка» розташований за адресою с.м.т. Затока, вул. Золотий Берег, буд. 67, в центрі курортного району на станції Лиманська, біля центральної алеї до моря. Це досить активний район курорту з найбільш активним нічним життям. Готель знаходиться у двох хвилинах ходьби від чорноморського пляжу та 2 км від залізничної станції Кароліно-Бугаз. Власного пляжу готель не має, мешканці користуються муніципальним пляжем, до якого 400 м.



Рис. 1.1 – Номерний фонд

Пансіонат надає досить широкий спектр послуг:

- харчування (комплексне у кафе, за меню вільного вибору у ресторані, у кав'ярні, обслуговування в номері);
- дитяча анімація (дитячий клуб);
- конференц-сервіс;
- організація банкетів;
- салон краси з масажним кабінетом;
- магазин сувенірів;
- парковка;
- охорона території;
- більярд, настільний теніс, настільні ігри;

- спортивний майданчик з тренажерами;
- мангал.

Рівень обслуговування в готелі відповідає всім вимогам та стандартам. Персонал закладу прагне організувати макисмально затишний і комфортний відпочинок гостям. Окрему увагу приділяють чистоті території та внутрішніх приміщень, номерного фонду. Цінова політика проводиться досить демократична. Є послуги на вибір різних цінових категорій.

Пансіонат має 125 номерів різних категорій та місткості: від двомісних стандартів до шестимісних апартаментів з кухнею. Дітям до п'яти років проживання пропонується безкоштовно. Готель має три- та п'ятиповерхові корпуси, поєднані між собою.

Для гостей пансіонату пропонуються акції та знижки за попереднє бронювання. Для 2026 року знижки складають: -35 % на проживання в номерах готелю в травні, - 10 % – у червні, липні та серпні, -20 % – у вересні при бронюванні до 30 квітня.

Зовнішній вигляд пансіонат має у сучасному класичному стилі. Екстер'єр виконано у молочних, пісочних та коричневих відтінках. Фасад будівлі оздоблено плиткою, скляними панорамними вікнами та панелями з пропозиціями послуг. Номерний фонд представлено поверхами з терасами з внутрішньої сторони двору та балконами із зовнішньої сторони будівлі, виконаними з дерев'яними перилами.



Рис. 1.2 – Зовнішній вигляд пансіонату «Казка»

Вся територія внутрішнього двору виглядає як неповний атриум, у вигляді літери «П», повністю зайнята зеленими насадженнями, дерев'яними альтанками, зручними лавками та сучасними гойдалками. Перший поверх терас закритий витими зеленими рослинами, що надають прохолоду та затінок у спекотні літні дні. Також територія прикрашають фонтанчики та інші водні декоративні спорудження. Доріжки по території пансіонату застелені плиткою, квітники у ідеальному стані.

На наступному етапі аналізуємо заклад у інтернет-мережі, за відгуками та рейтингами серед споживачів. Використаємо інформацію з інтернет-джерел. На сайті tripadvisor всього 17 відгуків, вони майже всі позитивні, загальний бал 4.0 з 5. Гості оцінюють обслуговування оцінкою 4,5; чистоту – 4,0 та відповідність ціна/якість – 3,5. За датами відгуки вказані з 2015 по 2020 рік. На booking.com заклад отримав оцінку 8,1 і вона зростає постійно. Засіб розміщення відмічено сайтом у привілейованій програмі завдяки гарному співвідношенню ціна-якість та відмінному сервісу. Зниження оцінки пояснюється не дуже хорошим доступом до Wi-Fi-інтернету. На google.com.ua/maps досить велика кількість відгуків – 569. Загальна оцінка – 4,4. Скарги гостей стосуються застарілого оснащення деяких номерів, шуму від ресторану та маленьких площ житлових приміщень.

Далі проведемо SWOT-аналіз закладу з метою детального вивчення зовнішнього та внутрішнього середовища. Він показує недоліки та переваги діяльності підприємства. Проведений аналіз дозволить розробити майбутню стратегію та заходи для подальшого розвитку та прибуткового функціонування закладу.

SWOT-аналіз закладу представлений в таблиці 1.1.

В результаті проведеного аналізу бачимо наскільки багато сильних сторін та можливостей має заклад, що варто покращити та в якому напрямку змінити діяльність.

SWOT-аналіз пансіонату «Казка»

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	1. Розташування біля моря 2. Широкий вибір типів номерів 3. Наявність апартаментів з кухнею 4. Наявність ресторану та їдальні 5. Широкий спектр додаткових послуг 6. Гарне співвідношення ціна-якість 7. Інформативний сайт	1. Погана робота служби клінінгу 2. Застаріле оснащення в деяких номерах 3. Погана звукоізоляція у зв'язку з насиченою інфраструктурою 4. Відстань до моря та відсутність власного пляжу 5. Відсутність рекреаційних послуг
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	1. Можливість розширення додаткових послуг 2. Підвищення рівня обслуговування 3. Підвищення контролю якості роботи служб пансіонату 4. Оновлення застарілих номерів	1. Нестабільна політична та економічна ситуація в країні 2. Постійні зміни у конкурентному середовищі 3. Сезонність попиту на послуги розміщення

1.2. Аналіз конкурентів готельного господарства обраного сегменту

Узбережжя Чорного моря – є привабливим місцем для відпочинку та оздоровлення іноземних та внутрішніх туристів. Курорт Затока посідає одне з перших напрямків туристичних потоків влітку. Розташування селища між морем та лиманом дає додаткові рекреаційні ресурси – цілюще повітря лиману та моря. Конкурентне середовище досить насичене у Затоці, узбережжя буквально всіяне закладами готельно-ресторанного господарства. Пансіонат «Казка» знаходиться у жвавому районі курорту. Але форма розташування

житлового корпусу закриває гостей від навколишньої метушні за бажанням у затишному зеленому подвір'ї з усіма необхідними послугами для відпочинку.

За законодавчою термінологією «пансіонат» – це рекреаційний заклад, дім відпочинку, або певний готель, де споживач може поновити власні фізичні ресурси, оздоровитися та відпочити.

За даними інтернет-джерел в с.м.т. Затока функціонують п'ять пансіонатів: 1. Аквамарин 2. Гірський орел 3. Баттерфляй 4. Казка 5. Бриз

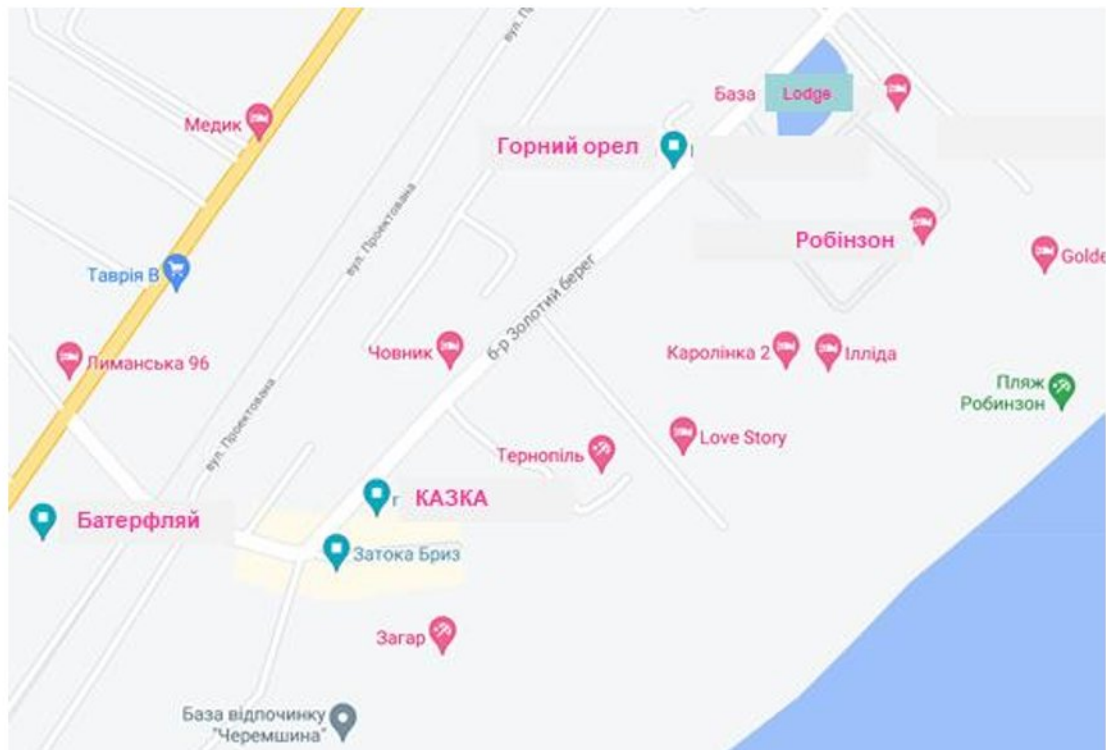


Рис. 1.3 – Розташування пансіонатів на карті Затоки

Пансіонат «Бриз» має сім корпусів, три з яких 2020 року будівництва, та котеджи-люкси. Територія досить велика, на ній розміщується різноманітна інфраструктура для гостей підприємства. У пансіонаті пропонується триразове харчування у їдальні або за меню вільного вибору у ресторані. До послуг пропонуються два великих басейна, дитячий клуб, дитячий розважальний центр з гірками та качелями, тренажерний зал, майданчики для спортивних ігор на свіжому повітрі, рибалка на території, конференц-зал з кондиціонуванням, бар на пляжі та платна стоянка для авто з охороною. Цінова політика демократична, номери скромно оснащені самим необхідним. Люкси також не дуже відрізняються, крім того що розміщені в окремих корпусах. Основною перевагою закладу є розташування на першій лінії від моря та власний пляж.

Наведемо характеристику кожного з конкурентів у вигляді таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Характеристика конкурентного середовища

Пансіонат	Розташування	Відстань до пляжу	Кількість номерів	Послуги харчування	Басейн	Додаткові послуги
Казка	бул. Золотий Берег, 67	210 м	158	ресторан	–	Дитячий клуб Салон краси Конференц-зал Оснащення для барбекю
Бриз	бул. Золотий Берег, 71	перша лінія		ресторан, їдальня	+	Дитячий клуб Конференц-зал Тренажерний зал Оснащення для барбекю
Горний орел	ст. Лиманська, бул. Золотий берег, 4	120 м	50	ресторан-бар	–	Екскурсійне бюро Салон краси Дитячий майданчик Сувенірна крамниця Оснащення для барбекю
Баттерфляй	ст. Лиманська, 298	300 м	63	кафе-бар	–	Дитячий майданчик Оснащення для барбекю
Аквамарин	ст. Сонячна, вул. Лазурна, 84	200 м	30	їдальня	+	Дитячий майданчик Оснащення для барбекю

Пансіонат «Горний орел» знаходиться далі від моря. Заклад також має багато корпусів з доступними за ціною номерами. Деякі номери представлені у дерев'яних будиночках зі старим ремонтом та оснащенням. Сайт пансіонату містить фото лише деяких типів номерів у оновлених корпусах. На території

пансіонату цілодобово працює міні-маркет та аптека. З додакових послуг є салон краси, майданчик для спортивних ігор, пляжний комплекс з зонтами та шезлонгами. Харчування надається у ресторані та їдальні.

Пансіонат «Батерфляй» знаходиться на відстані 300 м від моря і біля залізничних колій, на що часто скаржаться гості. Шумоізоляція в номерах погана. Але готель новий, гарний ремонт житлових приміщень та навколишньої території привертають увагу споживачів. На території є дитячий майданчик, альтанки, зони барбекю, безкоштовна парковка та кафе-бар, де можна замовити комплексне харчування. Інтернет безкоштовний прописаний у наявності серед додаткових послуг, але за відгуками гостей він неякісний.

Пансіонат "Аквармарин" розташований в селищі Затока, в 200 м (2 лінія) від широкого піщаного пляжу. Для клієнтів надаються дво-, три-, чотиримісні номери зі зручностями і номери "Економ" з санвузлом загального користування який знаходиться на території. Їдальня пансіонату "Аквармарин" пропонує відпочиваючим комплексне харчування за окрему оплату. На території є відкритий басейн, шезлонги і парасольки, спортмайданчик, настільний теніс, дитячий майданчик, альтанки, мангали. Можливе розміщення з тваринами, обов'язковою умовою є повний пакет документів і щеплень на тварини. Є послуга трансферу з Одеси. Скарги гостей стосуються чистоти у номерах та відношення персоналу.

Для порівняння відгуків зведемо всі балли за інтернет-джерелом Google у таблицю 1.3.

Таблиця 1.3

Відгуки споживачів на послуги підприємств-конкурентів

Засіб розміщення	Кіл-ть відгуків	Загальний бал
Казка	569	4,4
Бриз	283	4,2
Горний орел	735	3,7
Баттерфляй	120	4,0
Аквармарин	169	4,3

1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції

Для успішної роботи підприємства в першу чергу необхідно розробити концепцію закладу, що представляє собою поетапну інструкції з втілення ідеї в життя. Концепція розкриває ідею, характеризує всі складові діяльності закладу, фактично є детальним технічним завданням на розробку технологічних ланцюгів, дизайнерських рішень, торгової марки, стратегії позиціонування, маркетингових і рекламних програм для залучення і утримання споживачів та інших складових діяльності.

Концепція закладу базується на маркетингових дослідженнях, аналізі ринку послуг, що підтверджують актуальність ідеї у визначений час та у визначеному місці розташування. Концепція повинна відповідати потенційному контингенту споживачів.

Нижче наведено можливу структуру концепції готелю.

1) Маркетингова складова:

- оцінка ринку готельних послуг, сегментація ринку (за розташуванням, категорією, кількістю і якістю номерного фонду, ціновою політикою, наявністю додаткових послуг);
- аналіз району розташування нового підприємства;
- визначення і характеристика конкурентного середовища;
- визначення цільової аудиторії;
- визначення конкурентних переваг;
- позиціонування закладу на ринку.

2) Фінансова складова:

- визначення динаміки середнього чеку для всіх підрозділів готелю;
- планові обсяги продажів за всіма напрямками діяльності;
- план постійних витрат;
- звіт про рух грошових коштів.

3) Аналіз окупності проекту:

- визначення динаміки середнього чеку у різні часові періоди для готелю в цілому та його підрозділів;
- планова оборотність закладу помісячно;
- звіт про прибутки та збитки підприємства помісячно та в цілому;
- визначення точки беззбитковості проекту;
- показники закладу для п'ятирічного проекту.

4) Творча складова:

- ідея закладу в його назві;
- ідеї для зовнішньої реклами;
- розробка дизайну інтер'єру номерного фонду;
- розробка дизайну приміщень загального користування та для додаткових послуг.

Надаємо нову концепцію розвитку пансіонату «Казка» в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Структура концепції пансіонату «Казка»

Розділ	Характеристика
Розташування	с.м.т. Затока Одеської області
Тип закладу	пансіонат з рестораном та кафе
Категорія і тематика закладу	готель 4 зірки
Відмінні особливості бізнес-ідеї проекту	демократичний готель для активного відпочинку біля моря з наданням послуг реабілітації
Основні групи споживачів (диференціювання потенційних споживачів за різними критеріями)	контингент за віком від 3 до 80 років: - ветерани війни та постраждалі цивільні; - туристи; - відпочиваючі
Спектр послуг, що пропонуються	основні послуги: - розміщення; - харчування; - надання туристичної інформації додаткові послуги: - надання спа-послуг;

	- конференц-сервіс; - екскурсії; - спортивний та дитячий майданчик; - анімаційні послуги; - побутове обслуговування
Програма просування і виходу на ринок	- розробка унікальної торгової пропозиції; - використання зовнішньої реклами.
Етапи впровадження	- розробка проектної документації; - будівельно-монтажні роботи; - оздоблювальні роботи; - оснащення спа-салону; - набір на роботу персоналу; - проведення рекламної кампанії

Пансіонат «Казка» розширює спектр додаткових послуг та надаватиме спа- та реабілітаційні послуги мешканцям готелю та зовнішнім відвідувачам. Використання новітніх технологій дозволять отримати бажане оздоровлення та релаксацію не виходячи за територію готелю.

Основні конкурентні переваги пансіонату «Казка»:

- новітні технології надання реабілітаційних послуг;
- високий рівень обслуговування;
- успішне розташування;
- демократичні ціни на проживання;
- апартаменти з зоною кухні;
- наявність ресторану та кафе;
- широкий спектр додаткових послуг.

РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ

2.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту

Інфраструктура готелю включає всі приміщення для надання послуг. Вона в цілому відіграє важливу роль у сприйнятті комплексу та його прибутковості. Чим ширша інфраструктура послуг і чим більше вона затребувана, тим вищим буде рівень зацікавленості готелем серед споживачів. Всі послуги готелю повинні бути взаємопов'язані та створювати єдиний конкурентний комплекс.

До поняття інфраструктури в готельному підприємстві відносять всі послуги та сервіси, які клієнт може отримати на додаток до проживання в готельному номері (ресторани, кафе, бари, конференц-зали, SPA, казино, магазини тощо). Об'єкти інфраструктури готелю повинні не тільки підвищувати конкурентоспроможність комплексу, а й бути стабільним джерелом прибутку (при інвестиційній оцінці готелю обов'язково враховується прибутковість всіх елементів її інфраструктури).

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

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

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

Основним завданням проекту є рекомендації щодо збільшення кількості пропонованих послуг та пошук можливостей підвищення конкурентосп-

роможності готельного підприємства. Готельний комплекс вже має визначену структуру та сталий взаємозв'язок між елементами. Нововведення повинні включитися в основний комплекс та не порушити вже створені зв'язки. Пансіонат включає всі необхідні приміщення для надання комплексу послуг проживання, харчування та наявних додаткових послуг. Групування приміщень готельного комплексу відбувається в залежності від їхнього функціонального призначення. Інфраструктурні складові оформлюємо у вигляді таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Склад інфраструктури готельного підприємства

Об'єкт інфраструктури	Опис об'єкта інфраструктури
1	2
Житлова група приміщень	Місткість номерного фонду – 158 номерів: 25 номерів економ двомісних однокімнатних з житловою площею 8 кв.м.; 4 номера економ чотирьохмісних двокімнатних з житловою площею 18 кв.м.; 27 номерів стандарт тримісних однокімнатних з житловою площею 14 кв.м.; 5 номерів стандарт чотирьохмісних двокімнатних з житловою площею 24 кв. м.; 27 номерів напівлюкс двомісних однокімнатних з житловою площею 10-12 кв.м.; 36 номерів напівлюкс тримісних однокімнатних з житловою площею 16-18 кв.м.; 3 номери напівлюкс чотирьохмісні двокімнатні з житловою площею 25 кв.м.; 12 номерів люкс чотирьохмісних двокімнатних з житловою площею 32 кв.м.; 15 номерів апартамент п'ятимісних двокімнатних з житловою площею 36 кв.м.; 4 номери апартамент трьохкімнатних шестимісних з житловою площею 55-60 кв.м.
Підприємства харчування	Ресторан з барною стійкою на 200 місць та банкетним залом на 100 місць; кафе комплексного харчування на 200 місць

1	2
Приймально-вестибюльна група приміщень	Вестибюль, служба прийому і реєстрації; служба бронювання, кімнати чергового персоналу, санітарно-технічний блок, пункт зв'язку, кімната чергового адміністратора, сейфова, приміщення носильників, камера схову, приміщення охорони, медпункт
Адміністративна група приміщень	Кабінет директора, кабінет заступника директора, кабінет головного інженера, відділ кадрів, кабінет завгоспа, архів, бухгалтерія та планово-економічний відділ, відділ матеріально-технічного постачання, кабінет начальників служб експлуатації, санвузол
Господарсько-виробнича група приміщень	Ремонтні майстерні, приміщення чергової ремонтної зміни, вузол зв'язку, центральна білизняна, служба дезинфекції, двірницька зі складськими приміщеннями, склади, санвузли та душові персоналу, пральня
Приміщення культурно-дозвільного призначення	Дитячий клуб, дитячий майданчик, конференц-зал на 100 місць
Приміщення спортивно-рекреаційного призначення	Майданчик з тренажерами, кімната інструктора
Приміщення побутового обслуговування і торгівлі	Салон краси, приміщення поверхового обслуговування, міні-маркет, сувенірний магазин
Інженерно-технічні приміщення	Технічні приміщення пансіонату
Автостоянка	На 100 місць

2.2 Проектування окремих функціональних елементів готелю

2.2.1. Проектування житлової групи приміщень

До житлової групи приміщень готелю відносять номерний фонд, приміщення поверхового обслуговування та приміщення громадського призначення. Номерний фонд – це загальна кількість номерів в засобі розміщення.

Номер – це приміщення, що складається з одного або декількох койко-місць, обладнане відповідно до вимог готелю даної категорії.

В пансіонаті присутній досить великий вибір номерів різної місткості та рівню комфорту:

- категорії «економ» двомісні однокімнатні;
- категорії «економ» чотирьохмісні двокімнатні;
- категорії «стандарт» тримісні однокімнатні;
- категорії «стандарт» чотирьохмісні двокімнатні;
- категорії «напівлюкс» двомісні однокімнатні;
- категорії «напівлюкс» тримісні однокімнатні;
- категорії «напівлюкс» чотирьохмісні двокімнатні;
- категорії «люкс» чотирьохмісні двокімнатні;
- категорії «апартамент» п'ятимісні двокімнатні;
- категорії «апартамент» трьохкімнатні шестимісні.

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

Розрахунок місткості готелю заносимо до таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Розрахунок місткості для пансіонату «Казка» на 158 номерів

Назва номерів	Кількість місць в одному номері	Кількість номерів	Загальна кількість місць
Економ однокімнатний	2	25	50
Економ двокімнатний	4	4	16
Стандарт однокімнатний	3	27	81
Стандарт двокімнатний	4	5	20
Напівлюкс однокімнатний	2	27	54
Напівлюкс однокімнатний	3	36	108
Напівлюкс двокімнатний	4	3	12
Люкс двокімнатний	4	12	48
Апартамент двокімнатний	5	15	75
Апартамент трьохкімнатний	6	4	24
Всього			488

Склад номерного фонду готелю оформлюємо у вигляді таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Склад номерного фонду готелю

Тип номеру	Наповнення номеру	Кількість номерів
1	2	3
Економ однокімнатний	Житлова площа 8 кв.м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру одна кімната. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, руко сушильником площею не менше 3 кв. м. Телевізор, холодильник, кондиціонер, шафа для одягу з поличками і плічками	25
Економ двокімнатний	Житлова площа 18 кв. м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру дві кімнати. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. Шафа для одягу з поличками і плічками, 2 телевізори, 2 кондиціонери, холодильник	4
Стандарт однокімнатний	Житлова площа 14 кв. м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру одна кімната. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. Телевізор, холодильник, кондиціонер, шафа для одягу з поличками і плічками	27
Стандарт двокімнатний	Житлова площа 24 кв.м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру дві кімнати. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. Шафа для одягу з поличками і плічками, 2 телевізори, 2 кондиціонери, холодильник	5
Напівлюкс однокімнатний двомісний	Житлова площа 12 кв. м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру одна кімната. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, феном, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. Телевізор з плоским екраном, сейф, холодильник, кондиціонер, шафа для одягу з поличками і плічками	27
Напівлюкс однокімнатний тримісний	Житлова площа 18 кв. м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру одна кімната. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, феном, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. Телевізор з плоским екраном, сейф, холодильник, кондиціонер, шафа для одягу з поличками і плічками	36

1	2	3
Напівлюкс дво- кімнатний	Житлова площа 25 кв.м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру дві кімнати. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, феном, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. 2 шафи для одягу з полицями і плічками, сейф, 2 телевізори з пласким екраном, 2 кондиціонери, холодильник	3
Люкс двокімнатний	Житлова площа 32 кв.м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру дві кімнати. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, феном, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. 2 шафи для одягу з полицями і плічками, сейф, 2 телевізори з пласким екраном, 2 кондиціонери, холодильник	12
Апартамент двокімнатний	Житлова площа 36 кв.м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру дві кімнати. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, феном, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. 2 шафи для одягу з полицями і плічками, обідній стіл, сейф, 2 телевізори з пласким екраном, 2 кондиціонери, двокамерний холодильник, кухонна зона з набором посуду, електроплита, мікрохвильова піч, електрочайник	15
Апартамент трьохкімнатний	Житлова площа 60 кв.м., звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА, в складі номеру три кімнати. Санвузол з умивальником, душем, унітазом, феном, рукосушильником площею не менше 3 кв. м. 2 шафи для одягу з полицями і плічками, сейф, 3 телевізори з пласким екраном, 3 кондиціонери, двокамерний холодильник, кухонна зона з набором посуду, електроплита, мікрохвильова піч, електрочайник	4

Порядок розміщення меблів у номері залежить від його типу, розмірів, конфігурації, розміщення віконних і дверних отворів. Форма жилої кімнати впливає на спосіб розміщення меблів: однобічне розміщення – для приміщень у формі подовженого прямокутника, або двобічне – для приміщень квадратної форми. При розміщуванні меблів враховані норми проходів між меблями: мінімальна відстань для однієї людини – 60 см, для двох – 110 см,

мінімальна відстань від стіни до пристінкових меблів – 54 см, максимальна – 55 см.

Крім номерів кожен поверх включає приміщення загального призначення (холи, вітальні, коридори), приміщення побутового обслуговування, приміщення для персоналу, приміщення для зберігання білизни та інвентарю.

2.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень

До приміщень вестибюльної належать вестибюль, служба для приймання та розміщення гостей, зберігання та транспортування багажу, гардероб, туалетні кімнати, відділення зв'язку, транспортне агентство, сервіс-центр. Функціональний взаємозв'язок зон і приміщень вестибюльної групи повинен виключити перетинання людських потоків. У вестибюлях передбачають такі основні зони інтенсивного пішохідного руху (рух до ліфтів та сходів), екстенсивного пішохідного руху (підходи до гардеробу, торговельних кіосків, приміщень приймання), рекреаційну, допоміжну. Служба приймання та зона відпочинку містить гарнітурні меблі для відпочинку. Інтер'єр приміщення вестибюлю оформлено декоративними елементами, картинами.

Реконструкція вестибюльної групи в нашому проекті не планується. Приміщення представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Склад і площа вестибюльної групи приміщень

№ п/п	Приміщення	Площа, м ²
1.	Вестибюль	300
2.	Приміщення служби прийому і реєстрації	12
3.	Приміщення служби бронювання	10
4.	Пункт оперативного та факсимільного зв'язку	8
5.	Кімната чергового персоналу	8
6.	Службовий санітарно-технічний блок	10
7.	Кімната чергового адміністратора	8
8.	Приміщення охорони	8x2
9.	Приміщення для багажних візків	15
10.	Комора прибирального інвентаря	9
11.	Санвузол для відвідувачів	24
12.	Камера схову	16
	Корисна площа приміщень $S_k =$	436

2.2.3. Проектування поверху готелю

Номери готелю розташовані за коридорною системою. На поверху окрім житлових номерів розміщуємо приміщення обслуговування та місце під вертикальні та горизонтальні комунікації. Приміщення поверхового обслуговування розташовуємо єдиним блоком на поверсі.

Номери розосереджені по поверхах:

- категорії «економ» – на 3-му поверсі;
- категорії «стандарт» - на 1-му та 2-му поверхах;
- категорії «напівлюкс» двомісні – на 1, 2, 3, 4-му поверхах;
- категорії «напівлюкс» тримісні – на 1, 2, 3, 4, 5-му поверхах;
- категорії «напівлюкс» чотирьохмісні на 1, 2, 3-му поверхах;
- категорії «люкс» чотирьохмісні двокімнатні – на 2 та 3-му поверхах;
- категорії «апартамент» п'ятимісні - на 1, 2 та 5-му поверхах;
- категорії «апартамент» трьохкімнатні - на 1-му та 4-му поверхах.

2.2.4. Проектування приміщень закладу ресторанного господарства готелю

При пансіонаті «Казка» функціонує однойменний ресторан на 200 посадкових місць. Заклад займає два поверхи у окремій будівлі, та має вхід із сторони вулиці та з території пансіонату.



Рис. 2. 1 – Інтер'єр ресторану

На першому поверсі представлено зал з барною стійкою, на другому – відкриту терасу. Для мешканців готелю діє 10%-ва знижка на меню. Для зовнішніх відвідувачів та мешканців пансіонату пропонується меню європейської або середземноморської кухні, суші-меню, страви на мангалі та меню для дітей. Обслуговування в номера пансіонату виконується безкоштовно. При ресторані є банкетний зал на 100 осіб, де організовують урочисті заходи. В пансіонаті часто проводяться весілля із виїзним розписом.

Серед додаткових послуг: дитяче меню, пакування страв на винос, обслуговування бенкетів, обслуговування харчуванням бізнес-заходів, конференцій та майстер-класів.

Зал ресторану виконано у класичному сучасному стилі. Стеля у світлих тонах відтіняється сірими стінами та коричневими меблями. На м'яких диванах додано яскравий акцент – бірюзові подушки. Панорамні вікна надають багато простору та сонячного світла.

Для надання комплексного харчування організовано окреме кафе, що може вмістити до 200 осіб. Тут харчування подають у фіксований час на сніданок, обід та вечерю. Вартість комплексного харчування може входити у вартість проживання або ні в залежності від обраного тарифу. Можна замовити лише один або два прийоми їжі за окрему вартість. Кондиційований зал оформлено у сучасному стилі. Використані правильні геометричні форми та яскраві кольори. Заклади харчування не планується реконструювати.

2.2.5. Проектування адміністративно-побутових приміщень

Адміністративні приміщення розміщені у надземних поверхах із забезпеченням природного освітлення, інтенсивність якого відповідає вимогам. Цю групу приміщень спроектовано виходячи з нормативу 6 м² на одного працівника для робочого місця, обладнаного комп'ютером, та 4 м² – для робочого місця, не обладнаного комп'ютером. Адміністративні приміщення розташовані на першому поверсі готелю. Склад та площі адміністративних приміщень надано в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Склад і площа адміністративних приміщень готелю

№ п/п	Приміщення	Площа, м ²
1	2	3
1.	Кабінет директора	20
2.	Приймальня	12
3.	Кабінет заступників директора	16
4.	Кімната головного інженера	14
5.	Кабінет завгоспа	16
6.	Відділ кадрів	16
7.	Архів	20
8.	Кабінет головного бухгалтера	12
9.	Бухгалтерія	20
10.	Каса	6
11.	Планово-економічний відділ	10+16
12.	Відділ матеріально-технічного постачання	10
13.	Санвузол	10
	Корисна площа приміщень $S_k =$	198

Блок побутових і господарських приміщень передбачено у готелях усіх типів. Це приміщення обслуговуючого персоналу, побутові майстерні, склади, білизняні. Для них визначені нормативні площі 0,33-0,39 кв.м. на одне ліжко-місце, на шафи (білизняні) у господарських кімнатах 0,06-0,04 кв.м. на одне ліжко-місце, на гардеробні шафи персоналу 0,07-0,05 кв.м. на одну людину. Склад і площу цих приміщень розміщено згідно з вимогами. Надамо їх у вигляді таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Склад і площа побутових приміщень пансіонату

№ п/п	Приміщення	Площа, м ²
1	2	3
1.	Ремонтна майстерня	12

2.	Відділення чистої білизни	24
3.	Відділення брудної білизни	16
4.	Приміщення розбирання брудної білизни	12
5.	Майстерня лагодження білизни	6
6.	Служба дезінфекції	6
7.	Двірницька	12
8.	Склад прибирального інвентаря	6
9.	Склад видаткових засобів	8+24
10.	Майстерні	140
11.	Резервний склад білизни	16
12.	Матеріально-технічний склад	50
13.	Склад меблів	70
14.	Склад пиломатеріалів	30
15.	Санвузол та душові персоналу	20
16.	Пральня	30
Корисна площа приміщень $S_k =$		482

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

З приміщень культурно-дозвільного призначення у пансіонаті представлені конференц-зал та дитячий клуб з дитячим майданчиком на території.

Дитячий клуб працює за принципом «Діти щасливі – родини щасливі». Він організований для малечі з метою зацікавити їх та дати можливість батькам відпочити. Для клубу виділено приміщення у глибині зеленого подвір'я пансіонату, поруч з дитячим майданчиком. Воно оснащено телевізором, м'якими меблями, ковровим покриттям підлоги, іграшками та всім необхідним інвентарем для зацікавлення малечі. Кожного дня з дітьми працюють досвідчені аніматори, проводяться різноманітні заходи, майстер-класи, фестивалі.

Окрема увага у пансіонаті приділяється конференц-сервісу. Для проведення заходів пропонується конференц-зал площею 180 кв.м., що може вмістити до 150 осіб. Зал з кондиціонуванням оснащено всім необхідним обладнанням для проведення тренінгів, конференцій та семінарів: екранне полот-

но, проектор, фліпчарт, плазмові телевізори, Wi-Fi, кулер з питною водою, аудіо-системою. Перевагами конференц-залу у пансіонаті є також організація кави-брейків та комплексного харчування для учасників.

Для занять спортом на території пансіонату організовано майданчик з тренажерами на свіжому повітрі, майданчик для гри в баскетбол та приміщення для гри у настільний теніс з усім необхідним.

За обраною концепцією пропонуємо розширити спектр рекреаційних послуг пансіонату. У закладі функціонує салон краси, який пропонує послуги парикмахера, майстра ногтьового сервісу, косметолога та масажиста. Для такого великого підприємства та досить активного району розташування доцільно відкрити спа-комплекс. Проаналізувавши сучасні спа-комплекси, можемо спроектувати певні зони:

- зона прийому – місце поруч зі стійкою адміністратора (тут гість може купити програму, професійну косметику, дочекатись черги, тому встановлюємо м'які меблі, журнальні столики);
- зона роздягалень;
- зона процедурних кабінетів;
- аква-термальна зона (різні види бань, саун з басейнами, душами вражень);
- зона релаксації (відпочинку після процедур або між ними)
- фітобар та б'юті-зона (перукарня, кабінет манікюру/педикюру)
- зона службових та технічних приміщень.

Необхідні приміщення для спа-центру заносимо до таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

Склад і площа приміщень спа-комплексу при пансіонаті

№ п/п	Приміщення	Площа, кв.м.	Меблі та обладнан- ня	Кількість
1	2	3	4	5
1.	Вестибюль реабілітаційного центру	16	стійка рецепції диван крісло	1 1 2

1	2	3	4	5
			журнальний стіл	1
			вішалка	1
			комп'ютер	1
			касовий апарат	1
2.	Кабінет первинного огляду та консультації	8	шафа	1
			стіл	1
			крісло	1
			стілець	2
			комп'ютер	1
3.	Роздягальня для жінок	12	шафа для одягу	20
			лавка	4
4.	Роздягальня для чоловіків	12	шафа для одягу	20
			лавка	4
5.	Санвузол та душові для жінок	12	душова кабіна	4
			унітаз	2
			умивальник	2
6.	Санвузол та душові для чоловіків	12	душова кабіна	4
			унітаз	2
			умивальник	2
7.	Бальнеологічний комплекс	60	лежак	6
			лава	6
8.	Фінська сауна	10	«Finnish Sauna» модель «Elegance», Starpool Slr.	1
			душова кабіна	1
9.	Турецький хаммам	10	модель «Mediterranean Bath», Starpool Slr.	1
			душова кабіна	1
10.	Традиційна баня	10	Російська баня «SoftSauna», модель «Elegance», Starpool Slr.	1

1	2	3	4	5
			душова кабіна	1
11.	Зал групової психотерапії	16	стіл крісло шафа	12
12	Кабінет психолога	6	крісло стіл шафа	1 2 1
13.	Кабінет індивідуальної психотерапії	12	крісло стіл шафа	2 1 1
14.	Кабінет апаратної фізіотерапії	12	апарат для масажу масажний стіл стілець мийка	1 1 2 1
15.	Кабінет гідромасажу	12	Кушетка Aquaveda INVIIION, Австрія	1
16.	Зал таласотерапії	24	кушетка Holistic Cocooning	1
17.	Допоміжне приміщення	4	стелаж	1
18.	Кабінет діагностики	10	діагностичне обладнання кушетка візок крісло шафа стілець	1 1 1 1 2
19.	Маніпуляційна та процедурна	10	кушетка візок крісло шафа стілець стіл	1 1 1 1 2 1

Продовження табл. 2.7

1	2	3	4	5
20.	Зона очікування	16	диван крісла журнальний столик	1 2 1
21.	Кабінет теплолікування та кріотерапії	12	Спа-кабіна душова кабіна	1 1
22.	Приміщення для персоналу	6	диван стіл стілець шафа	1 1 4 1
23.	Санвузол	4	унітаз раковина	1 1
24.	Приміщення зберігання інвентарю для прибирання	4	стелаж	1
25.	Технічні приміщення	8		
	Корисна площа приміщень $S_k =$	322		

2.2.7. Пропозиції щодо дизайну закладу

Спа-комплекс повинен мати дизайн інтер'єру, що відповідатиме концепції та обраній тематиці. При створенні внутрішніх архітектурних рішень в центрі уваги дизайнера повинні знаходитись комфорт та сприятливе самопочуття гостя. Наскільки б новий та сучасний стиль не обирався, об'єкт не матиме успіх, якщо не буде функціональним та не відповідатиме вимогам та попиту споживача. Проектуємо спа-комплекс відповідно до найбільшої маси контингенту – мешканців пансіонату.

Якщо розглядати сучасні тренди у дизайні спа-об'єктів, то можна виділити декілька напрямків:

- текстурні рішення;
- екологічний культ;
- близькість до живої природи;

- культурний контент;
- превалювання яскравих кольорів;
- впізнаванність.

Наприклад, тенденція близькості до живої природи може бути реалізована за допомогою принесення в інтер'єр атмосфери натурального ландшафту. Є декілька ключових способів – від присутності салонних меблів з пресованих водоростей або бамбука до облаштування зимового саду або стилізованої водойми в зонах рекреації.

Продумані текстурні рішення можуть вигідно обіграти spa-design об'єкту. Підмічено, що споживачам вже набридли гладенькі світлі поверхні, що так лякаюче нагадують лікарняні палати й операційні. На зміну їм прийшли стелі та стіни, на котрі гостям приємно дивитися і навіть з цікавістю розглядати під час процедур. Пропонуємо не просто використання матеріалів з яскраво вираженою текстурною поверхнею, а нестандартне, своєрідне, незвичайне застосування знайомих матеріалів. Наприклад, фактурне скло може прикрашати не вікна, а стелі, декоративний акрил із вплавленими натуральними наповнювачами (пелюстками квітів, колоссям, кавовими зернами тощо) може використовуватися як в меблях, так і як елемент стін або перегородок.

Взагалі дизайн спа-комплексу має налаштовувати гостя на комфортне та корисне для внутрішнього та зовнішнього здоров'я дозвілля. Споживач не повинен бачити технічне обладнання (труби, вузли, механізми), воно має бути розумно й хитро приховане від його очей. Дизайн-проект покликаний враховувати почуття естетичного сприйняття.

Інтер'єр повинен відрізнятись «чистотою» простору, лаконічністю, мінімальною кількістю деталей, єдністю світлового і кольорового рішення. Велику увагу приділимо обов'язковому використанню екологічно чистих матеріалів, таких як дерево, камінь, натуральні тканини, матеріалів локального виробництва. В зонах відпочинку та басейну необхідно максимально використати остеклення з метою поєднання інтер'єру з навколишнім середовищем, тим паче що внутрішнє подвір'я санаторію дуже зелене та заспокійливе.

Екстер'єр спа-комплексу оформляємо таким же чином, як і інші корпуси пансіонату.

2.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі

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

$$S_p = S_k * K_1, \quad (2.9)$$

де K_1 – коефіцієнт збільшення площі,

$K_1 = 1,10 - 1,25$ (для невеликих закладів (до 50 місць) і закладів високого класу $K_1 = 1,25$, для великих закладів (понад 200 місць) $K_1 = 1,10$).

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

$$S_{\text{заг}} = S_p * k_2, \quad (2.10)$$

де S_p – робоча площа,

k_2 – коефіцієнт збільшення площі,

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

Площу поверху будівлі готелю визначаємо за формулою

$$S_{\text{пов}} = S_{\text{заг}} / n, \quad (2.11)$$

де n – кількість поверхів.

Геометричні розміри будівлі розраховують за формулою

$$a \cdot b = S_{\text{пов}}, \quad (2.12)$$

де a – довжина будівлі, м,

b – ширина будівлі, м.

Так як реконструкція торкається лише окремої будівлі, загальну площу пансіонату та поверховість не розраховуємо.

Робоча площа спа-комплексу дорівнює:

$$S_p = 322 * 1,2 = 386,4 \text{ кв.м.}$$

Загальна площа:

$$S_{\text{заг}} = 386,4 * 1,03 = 398 \text{ кв.м.}$$

Площа поверху будівлі:

$$S_{\text{пов}} = 398/2 = 199 \text{ кв.м.}$$

Геометричні розміри будівлі дорівнюють 10 м на 20 м.

2.3. Розрахунок інвестиційних витрат

Розрахуємо суму інвестицій в будівництво:

$$I_B = B * П, \quad (2.9)$$

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

$П$ – площа об'єкта будівництва, м².

$$I_B = 400 * 400 * 45 / 1000 = 7200 \text{ тис.грн}$$

Розрахуємо суму інвестиційних коштів у додаткові основні засоби:

$$I_{O3} = B_y + B_M + B_T, \quad (2.10)$$

B_y – покупна вартість устаткування, грн.;

B_M – вартість монтажу устаткування (10 % від вартості устаткування),
грн.;

B_T – вартість транспортних витрат по устаткуванню (5 % від вартості устаткування), грн.

Розрахунок покупної вартості меблів та устаткування робимо на основі попередніх розрахунків.

Результати зводимо в таблицю 2.13.

Таблиця 2.13

Розрахунок покупної вартості устаткування

Найменування	Кількість, шт.	Ціна одиниці, грн	Вартість, тис. грн	Найменування постачальника
Стійка рецепції	1	9306	9,306	Mebility
Касовий апарат	1	6546	6,546	BBC-Сервіс
Комп'ютер	2	14550	29,1	Цитрус
Стіл офісний	2	5592	11,184	BBC-Сервіс
Стілець офісний	3	2530	7,59	BBC-Сервіс
Журнальний стіл	3	3127	9,381	BBC-Сервіс
Шафа офісна	2	4190	8,38	BBC-Сервіс
Шафа стендова скляна	2	2499	4,998	IKEA

Диван	3	9628	28,884	IKEA
Крісло	6	5640	33,84	IKEA
Вішалка	3	700	2,1	Mebility
Унітаз	4	6399	25,596	Епіцентр
Умивальник	5	2799	13,995	Епіцентр
Дзеркало	5	1238	6,19	Епіцентр
Душова кабіна	15	3959	59,385	Епіцентр
Оснащення для душі	15	2242	33,63	Епіцентр
Шафка для одягу	40	1599	63,96	Епіцентр
Лавка	14	899	12,586	Епіцентр
Басейн	1	812600	812,6	Aquazzi
Світильник	25	700	17,5	Епіцентр
Лежак	6	899	5,394	Епіцентр
Finnish Sauna, Elegance	1	84000	84	STARPOOL
Mediterranean Bath	1	69000	69	STARPOOL
SoftSauna, Elegance	1	77000	77	STARPOOL
Перукарське крісло	2	6378	12,756	UMS beauty
Дзеркало в перукарню	2	600	1,2	Епіцентр
Тумба	2	570	1,14	Епіцентр
Мийка для волосся	1	6746	6,746	UMS beauty
Стіл на колесах	2	800	1,6	Епіцентр
Манікюрний стіл	1	6310	6,31	UMS beauty
Крісло майстра	4	2795	11,18	UMS beauty
Крісло для педикюра	1	13654	13,654	UMS beauty
Апарат MULTI SHAPE	1	194600	194,6	Prime Laser Systems
Масажний стіл	1	17381	17,381	UMS beauty
Табурет	5	2795	13,975	UMS beauty
Кушетка Aquaveda INVIIION	1	331953	331,953	Beauty&Sun
кушетка Holistic Coooning	1	272602	272,602	Beauty&Sun
Солярій ProLine V	1	90919	90,919	UMS beauty
Косметологічний комбайн	1	18579	18,579	Бьюти-Маркет
Кушетка косметологічна	2	13056	26,112	UMS beauty
візок косметологічний	2	4080	8,16	UMS beauty
Спа-хаммам Расул	1	370475	370,475	STARPOOL
Стелаж	1	900	0,9	Епіцентр
Всього		$B_v =$	2832,387	

$$I_{03} = 2832,387 + 283,239 + 283,239 = 3398,865 \text{ тис.грн.}$$

Суму інвестицій в рекламу та маркетинг наводимо в таблиці 2.14.

Таблиця 2.14

Інвестиції в рекламу та маркетинг

Перелік витрат	Вартість, тис.грн
Дизайн інтер'єру	80
Розробка сайту	10
Реклама в соціальних мережах	12
Дизайн поліграфії	5
Друк поліграфії	5
Всього	112

Таблиця 2.15.

Загальні інвестиції для реалізації концепції

Показник	Сума, тис.грн
1. Витрати на будівництво	7200
2. Витрати на устаткування	2832,387
3. Витрати на монтаж	283,2387
4. Витрати на транспортування	283,2387
5. Витрати на рекламу та маркетинг	112
Всього	10710,8644

2.4. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах.

Головна функція готельного підприємства – надання тимчасового житла. Тому організація обслуговування в готелях спрямовується на максимальне задоволення потреб клієнтів і має бути чітко структурованою. Існує набір служб, обов'язкових для будь-якого готелю: адміністративно-управлінська служба, служба управління номерним фондом (відділ обслуговування), служба інженерно-технічна, служба організації харчування, служба комерційна (відділ маркетингу і продажу), допоміжні і додаткові служби.

Технологія обслуговування гостей у готельних комплексах характеризується циклічністю – послідовним повторенням процесу обслуговування туриста від часу його прибуття у готель до остаточного від'їзду з готелю. Органі-

зація технологічного процесу обслуговування у готелях є стандартною щодо типу підприємств, водночас у кожному підприємстві згідно розмірів, структури організації, категорії, орієнтації на ринковий сегмент технологічний процес характеризується певною ідентичністю технологічний цикл обслуговування гостей у готелях умовно поділяється на чотири етапи:

- бронювання (Reservation)
- прибуття гостя у готель (Arrival), реєстрація і розміщення (Accommodation)
- проживання і обслуговування гостя у готелі (Staying)
- виїзд і остаточна оплата гостем послуг готелю (Departure)

2.4.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання

Бронювання – це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. З цього процесу починається обслуговування гостей в готелі. Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому і розміщення. Крім формального збору заявок відділ бронювання має вивчати попит на готельні місця. Вивчаючи багаторічний досвід роботи готелю, з огляду на план заходів, що проходять в даному регіоні, прогнозуючи попит на місця та аналізуючи завантаження номерів у минулі і дійсний періоди, відділ бронювання разом зі службою маркетингу планує діяльність готелю.

І для готелю, і для гостя бажано, щоб номери були заброньовані заздалегідь, і чим раніш, тим краще. За правилами надання готельних послуг готелі вправі укласти договір на бронювання місць, шляхом складання документа, підписаного двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного та іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити, що заявка виходить від споживача.

Якщо організація регулярно користується послугами готелю, то їй вигідніше укласти договір на певний термін. Тоді готель надає місця для проживання туристам, направленим цією організацією. Для організацій, що ре-

гулярно постачають клієнтів, готель встановлює знижки на оплату проживання і деякі послуги.

У договорі між готелем і такою організацією зазначається у які терміни має бути подана заявка на розміщення туристів, коли і яким чином здійснюється сплата.

Є кілька способів забронювати номер або місце в готелі: письмовий, усний і через Інтернет.

Спосіб бронювання через мережу Інтернет відкриває широкі можливості для готелів і клієнтів. При бронюванні через мережу Інтернет замовлення місць може бути здійснене у готелі, розташованому в іншому місті або навіть в іншій країні. Перевагою автоматизованої мережі є те, що бронювання може бути переадресоване в будь-який інший готель певного ланцюга, що знаходиться в цьому місті.

Замовити місце в готелі через комп'ютерну мережу можна по телефону. Диспетчер по комп'ютерній мережі зв'язується з готелем і з'ясовує можливість бронювання. Цей спосіб не дуже зручний, оскільки потрібно багато часу для з'ясування умов бронювання і розміщення.

Є ще два варіанти бронювання за допомогою комп'ютера: готель має власну Інтернет-сторінку або є членом однієї із систем Інтернет-бронювання. Системи стають все більш популярними через дуже широкі пропоновані можливості при досить невеликих витратах. Ефективність цього способу залучення клієнтів тим вища, чим менший час відповіді на отримане замовлення. Швидкість відправлення підтвердження багато в чому залежить від ступеня автоматизації процесу обробки заявок, що надходять, і від чіткості взаємодії готелю й агента.

З'єднавши готельну АСУ і систему Інтернет-бронювання, готель і агент одержують можливість оперативного обміну інформацією про вільний номерний фонд, про пропоновані готелем категорії номерів і послуги, а також про поточні тарифи, знижки, спеціальні програми для гостей тощо. Одержавши

можливість як завгодно частого відновлення тарифів, готель у свою чергу зможе вести більш гнучку цінову політику й адекватно реагувати на попит.

У даній системі бронювання відбувається таким чином. Клієнт заходить на WEB-сайт системи Інтернет-бронювання і знайомиться з правилами бронювання. Далі він вибирає готель. Переконавшись в наявності вільних номерів, заповнивши необхідні інформаційні поля, він відправляє замовлення в систему електронною поштою.

Система автоматично обробляє замовлення (за винятком нестандартних випадків) і відправляє попереднє підтвердження з умовами внесення передоплати, а клієнт заноситься до листа очікування. Після одержання відповідних гарантій (передоплати, гарантійного листа тощо) від клієнта останній одержує від агента остаточне підтвердження броні. Копія остаточного підтвердження відправляється в готель. Тут бронь заноситься до графіку завантаження з наступною автоматичною зміною.

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

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

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

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

Відділ бронювання постійно взаємодіє зі службою прийому і розміщення, що подає інформацію про завантаження номерів у поточний час.

Видача ключа від номера завершує процедуру реєстрації. У деяких готелях гостю просто вручають карту готелю і ключ.

За стадією перебування гостя йде оформлення розрахунків і виїзд із готелю. У день від'їзду гість одержує повний розрахунок, його просять оплатити заборгованість і повернути ключі від номера, перш ніж залишити готель.

Процес виписки і розрахунку виконує три основні функції:

- регулювання балансу гостьового рахунка;
- своєчасне виявлення даних про наявність номерів, що звільнилися;
- контроль і ведення відповідних записів про перебування гостей.

Агент служби прийому і розміщення після виписки гостя переводить номер у статус вільного і повідомляє відділ покоївок про від'їзд клієнта. Покоївка прибирає номер і готує його для контролю і подальшого його збуту.

Під час оформлення виписки і сплати рахунків добре підготовлений і організований персонал служби прийому і розміщення забезпечує ритмічну, ефективну і сприятливу атмосферу у всіх відношеннях. Процес оплати рахунків залежить від ефективності системи обліку і поінформованості клієнтів, починаючи зі стадії бронювання і закінчуючи оформленням виїзду.

Попереднє замовлення місць, реєстрація при поселенні, розрахунок за проживання і надані послуги, оформлення виїзду здійснює служба прийому і розміщення. До складу цієї служби входять черговий адміністратор, порт'є, касир і паспортистка. Служба прийому і розміщення є першим підрозділом, з яким знайомиться гість, прибуваючи у готель. Враження, отримані від цього знайомства, багато в чому формують відгуки гостей про якість обслуговування в готелі в цілому.

Відповідно до встановлених правил надання готельних послуг, готель має забезпечити цілодобове оформлення споживачів, що прибувають у готель і виїжджають з нього. Саме тому робота служби прийому і розміщення має змінний характер. Функціями служби прийому вважаються:

- бронювання місць у готелі;
- реєстрація і розміщення туристів;
- оформлення розрахунків при виїзді гостя, надання різної інформації.

Посадові обов'язки працівників служби прийому, а також навички і знання, необхідні для їх виконання, визначаються професійними стандартами.

Служба прийому і розміщення повинна забезпечувати максимальне завантаження готелю, запобігаючи простоям. При реєстрації й оформленні виїзду працівники служби здійснюють розрахунок за проживання в готелі і додаткові послуги. При виписці перевіряють рахунок гостя, уточнюють усі його витрати за час проживання і приймають оплату. Велику важливість має контроль за виїздом, щоб не допустити від'їзду гостей, що не сплатили за рахунком.

Черговий адміністратор, починаючи роботу, має переглянути журнал із записами попередньої зміни. В ньому фіксується інформація про те, що відбулося за зміну, про потреби гостей, що звернулися до служби в цей проміжок часу, але не задоволених за якихось причин. Перед початком роботи необхідно також переглянути інформацію про наявність вільних місць і заявки на поточну добу. До обов'язків адміністратора входить також й облік використання номерного фонду.

До обов'язків портьє відноситься збереження і видача ключів від номерів проживаючих за карткою гостя, а також відповідь на запитання гостей щодо якої-небудь інформації, або отримання послуги.

Касир контролює своєчасну оплату усіх видів послуг, одержує оплату за проживання при розрахунку готівкою і складає касові звіти для бухгалтерії.

Паспортист перевіряє паспортні дані, правильність їхнього занесення до реєстраційної картки, контролює терміни дії віз.

2.4.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду

Обслуговування у готелі – це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту, що задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком ці запити і вимоги до пос-

луг підвищуються. При чому чим вище культура і якість обслуговування гостей – тим вище імідж готелю, тим привабливіший він для клієнтів і, тим успішніше його діяльність.

Висока якість обслуговування туристів забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб готелю, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалювання форм і методів обслуговування, вивчення і впровадження передового досвіду, нової техніки і технологій, розширення асортименту та вдосконалювання якості наданих послуг.

Ніякий інший персонал готелю не має такої кількості часу, проведеного з гостем, як обслуговуючий персонал. Виявляючи доброзичливість і гостинність по відношенню до гостя, професійно навчений персонал успішно просуває ряд послуг готелю. Здатність переконувати, терпіння і ненав'язливість – неоціненні навички, якими повинний володіти обслуговуючий персонал готелю.

Служба покоївок у більшості випадків є найбільш функціонально значимим підрозділом, оскільки цей підрозділ відповідає за прибирання номерів, холів, коридорів та внутрішніх приміщень, у яких здійснюється прийом і обслуговування клієнтів.

Покоївки і старші покоївки повинні швидко і високоякісно прибирати місця загального користування, житлові номери, туалет, ванну, щоб, гість, потрапляючи у свій номер після переїзду і тривалої стомлюючої дороги, відразу відчув турботу про нього персоналу і створений затишок.

Способи і методи прибирання в готелях постійно удосконалюються і розвиваються, але головним критерієм оцінки роботи персоналу є бездоганна чистота номерів і готелю в цілому, охайність самого персоналу при виконанні прибиральних робіт, правильне і вміле використання прибирального матеріалу і інвентарю. Не менш важлива задача персоналу цієї служби полягає в тому, щоб вміти маневрувати часом при виконанні прибиральних робіт, щоб якнайменше ці роботи виконувалися в присутності гостя.

Додаткові послуги надаються з метою створення максимальних зручностей для гостей, що проживають у готелі, більш повного задоволення їх вимог. Технологія надання додаткових послуг повинна передбачати раціональне розміщення служб у готелі з метою спрощення і скорочення до мінімуму процедури оформлення замовлень на послуги.

Служби готелю, що беруть участь у наданні послуг, повинні працювати в тісній взаємодії, що виключає випадки повторного звертання гостей з того самого питання. У випадку неможливості надання послуг повинні бути пояснені причини і по можливості запропоновані замість них рівноцінні послуги.

Персонал усіх категорій готелю повинний уміти створювати атмосферу гостинності, повинний бути готовим доброзичливо виконувати прохання проживаючих та виявляти до них терпіння і стриманість. Однією з найважливіших якостей, необхідних для працівників готелів, що свідчать про високу культуру людини, є ввічливість, коректність, тактовність, гарні манери, стриманість.

Специфіка роботи в готелі полягає в тому, що її працівникам приходить постійно зіштовхуватися з новими і незнайомими людьми, з величезною розмаїтістю характерів гостей.

Працівник готелю повинний уміти відволікти себе від дрібних неприємностей, зберегти доброзичливість і привітність у спілкуванні з людьми. Він повинний володіти достатньою силою волі, щоб не виявити негативних настроїв по відношенню до гостя або відвідувача, навіть у тому випадку, якщо вони поведуться неправильно.

Позитивні якості працівників повинні виявлятися в зовнішньому вигляді, в умінні вести бесіду, ясно і коректно відповідати на запитання, умінні попереджати побутові безладдя, конфліктні ситуації. Вони також виявляються в поважному відношенні до звичаїв, традицій і національних особливостей інших народів.

Специфіка професії готельного працівника вимагає також високої культури мови. Це уміння вести бесіду, уміння виражати свої думки ясно, коро-

тко, точно, граматично правильно, без зайвих слів, у ввічливій формі і належному тоні.

Персонал усіх категорій готелів, що вступають у контакт із проживаючими, повинний носити формений одяг, який у ряді випадків включає особистий значок із вказанням імені і прізвища. Працівники готелів зобов'язані суворо дотримуватися правил носіння форменого одягу при обслуговуванні клієнтів. Формений одяг допомагає приїжджому або проживаючому легко знайти представника готелю, звернутися з питанням або з проханням про надання послуги, про сприяння і надання якої-небудь допомоги.

Завідувач службою покоївок несе відповідальність за роботу персоналу з підтримки чистоти і порядку в житлових і в службових приміщеннях готелю.

Старша покоївка отримує завдання, яке розподіляє серед підлеглих. До її компетенції входить розподіл роботи з урахуванням штатного розкладу, а також виконання всіх адміністративних функцій, покладених на неї керівництвом. Старша покоївка здійснює контроль за справністю санітарно-технічного й іншого обладнання в закріплених за нею номерах і службових приміщеннях, утримання їх у чистоті і порядку; забезпечення схоронності інвентарю та обладнання; організацію прибирання номерів; прийняття номерів від проживаючих при від'їзді; прийом замовлень на додаткові платні послуги; контроль за схоронністю майна та інвентарю, що знаходиться на поверсі; звітність за схоронність білизни; виклик чергового персоналу технічної служби для усунення можливих технічних пошкоджень.

Покоївка безпосередньо підкоряється старшій покоївці. Здійснює прибирання і провітрювання номерів, незалежно від того, зайняті вони або вільні. Постійно утримує у чистоті житлові номери, санвузли та інші приміщення, замінює постільну білизну і рушники. Прибирання вона зобов'язана здійснювати в суворій відповідності з технологією прибирання, дотримуючись інструкцій і встановленого порядку заміни білизни. При виклику до проживаючого потрібно негайно з'явитися в номер, прийняти доручення і забезпе-

чити його виконання відповідно до переліку послуг, що надаються. Покоївка повинна вміти користуватися технічним обладнанням і приладами, що застосовуються для прибирання приміщень. Форма організації діяльності служби покоївок може бути як індивідуальною, так і бригадною. Індивідуальна організація роботи передбачає замкнутий технологічний цикл, виконання всіх операцій у номері однією покоївкою. Бригадна організація роботи передбачає розімкнутий технологічний цикл, тобто розподіл технологічних операцій за їхньою однотипністю (здійснення лише однієї операції).

До обов'язків прибиральниці входить утримання у належному санітарному стані коридорів, сходових площадок і маршів, санвузлів, ванн і душових загального користування, вестибюлів і холів, а також інших приміщень загального користування, що знаходяться на закріпленій ділянці. Також до її обов'язків входить миття стін і підлог, дверей, вікон, меблів, килимових виробів, що знаходяться в службових приміщеннях і місцях загального користування; чищення і дезінфекція обладнання санітарних вузлів загального користування тощо. Прибиральниця підпорядковується старшій покоївці, черговому по поверху.

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

Кастелянша готує брудну білизну до прання, зважує і підраховує білизну при здачі й отриманні з пральні, веде строгий облік білизни по видах і якості. Підпорядковується безпосередньо завідуючій білизняною.

Швачка-штопальниця здійснює ремонт, штопання і маркірування білизни. При необхідності швачка-штопальниця допомагає кастелянші в підготовці і відправленні білизни до пральні, а також у прийманні чистої. Підпорядковується завідуючій білизняною.

Забезпечення високої якості обслуговування туристів у готелі для найбільш повного задоволення їхніх запитів – запорука успіху готельного підприємства.

Готель працює в безперервному режимі обслуговування, а отже, до нього висуваються високі санітарно-гігієнічні вимоги. Готель постійно повинен бути чистим, так само як і прилегла до нього територія. Це вимагає величезної повсякденної праці персоналу готелів з прибирання території, двору, житлових і адміністративно-господарських приміщень. Тому важливо знати, як краще організовувати і проводити роботи з благоустрою і прибирання, забезпечення чистоти в готельному господарстві.

Для здійснення швидкого і високоякісного прибирання з дотриманням усіх санітарно-епідеміологічних норм готель повинний мати:

- висококваліфікований професійно підготовлений персонал;
- повноцінний інвентар, сучасні прибиральні матеріали;
- сучасні види прибиральних машин і механізмів.

Важливим є правильний розподіл часу, що витрачається на прибиральні роботи. Необхідно, щоб прибирання здійснювалось швидко і без зайвих витрат часу і зусиль з боку обслуговуючого персоналу.

При виконанні прибиральних робіт існує кілька важливих принципів:

- поверховий персонал повинний якнайменше потраплятися на очі гостей;
- прибиральний інвентар і прибиральні інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;
- покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання прибиральних робіт.

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

Виділяють наступні категорії прибиральних робіт:

- прибирання території, що прилягає до готелю;

- прибирання площі центрального входу і вестибюля і деяких приміщень вестибюльної групи (гардероб);
- прибирання місць загального користування: сходів, коридорів, холів, адміністративних, службових і підсобних приміщень;
- прибирання номерного фонду (житлових номерів та вузлів індивідуального користування).

Усі види прибиральних робіт здійснюються працівниками служби обслуговування номерного фонду. Заміна працівників різних категорій один одним може здійснюватися лише за розпорядженням керівництва при необхідності. Заступник директора служби обслуговування номерного фонду організує роботу всього обслуговуючого персоналу готелю.

Для виконання прибиральних робіт існують наступні категорії персоналу:

- покоївки, що прибирають житлові номери;
- прибиральники, що займаються прибиранням коридорів, холів, сходів, вестибюля;
- прибиральники виробничих і службових приміщень, майстерень і технічних служб.

Прибиральні роботи всіх готельних приміщень поділяються за видом і призначенням на кілька груп: прибирання внутрішніх приміщень і місць загального користування; прибирання санвузлів загального користування; прибирання житлових номерів.

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

До місць загального користування відносяться: вестибюлі, холи, коридори, гардероб, адміністративні, службові і підсобні приміщення, сходи і місця для відпочинку і проведення масових заходів.

Основна особливість цієї групи приміщень полягає у численному потоці відвідувачів. Основне прибирання місць загального користування здійснюється рано вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня місця загального користування прибираються в міру забруднення.

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

Фінансово-комерційна служба складається з бухгалтерії та планово-комерційного відділу. Очолює службу головний бухгалтер.

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

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

В даному готелі цю функцію виконують менеджер зміни та маркетолог.

Інженерно-експлуатаційна служба готелю займається наступними питаннями:

- інженерно-технічне обслуговування номерного і допоміжного фонду готелю;
- ресурсопостачання (теплопостачання, електропостачання, водопостачання і водовідведення);
- благоустрій території, що прилягає до готелю (озеленення, санітарне очищення й утилізація відходів);
- побутове обслуговування (банно-пральне господарство).

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

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

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

2.5. Показники експлуатаційної програми підприємства

Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків:

1. Одноразова місткість

Характеризує кількість інвентарних місць готелю

$$O_M = K_{ном} * Ч_{i,м} \quad (2.1)$$

де O_M – одноразова місткість;

$K_{ном}$ – кількість номерів кожної категорії;

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

$$O_M = 25*2 + 4*4 + 27*3 + 5*4 + 27*2 + 36*3 + 3*4 + 12*4 + 15*5 + 4*6 = 488$$

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

$$ПС_M = O_M * Ч_{д,р} \quad (2.2)$$

де $ПС_M$ – можлива пропускна спроможність;

O_M – одноразова місткість;

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

Готель працює з травня по вересень - 153 дні на рік, тоді:

$$ПС_M = 488 * 153 = 74664 \text{ місце-днів}$$

3. Пропускна спроможність

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

$$ПС = ПС_{\text{м}} - K_{\text{к.р}} \quad (2.3)$$

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 (від 8 до 12 місяців).

Враховуючи, що пансіонат працює п'ять місяців на рік, в інший час також може проводитись капремонт та реконструкція. Тому на час функціонування лише один місяць віднімаємо.

$$ПС = 74664 - (30 \cdot 488) = 60024 \text{ місце-днів}$$

4. Планова пропускна спроможність

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

$$ПС_{\text{пл}} = ПС - K_{\text{н.р}} - K_{\text{с.о}} - K_{\text{ін}} \quad (2.4)$$

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

ПС – пропускна спроможність;

$K_{\text{н.р}}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом (3...4 доби);

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

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

$$K_{\text{с.о.}} = T_{\text{с.о.}} \cdot K_{\text{г}} / 24 \quad (2.5)$$

де $T_{\text{с.о.}}$ – час санітарної обробки і підготовки номеру до заселення, год.

$K_{\text{г}}$ – можлива кількість обслужених гостей готелю.

$$K_{\text{г}} = ПС / T_{\text{с.п.}}, \quad (2.6)$$

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

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

$$K_{\text{г}} = 60024 / 7 = 8575 \text{ осіб}$$

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

$$K_{c.o.} = 1,5 * 8575 / 24 = 536 \text{ людино-діб.}$$

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

$$K_{ін.} = 488 / 5 * 3 = 33 \text{ людино-діб}$$

Тоді планова пропускна спроможність:

$$ПС_{пл.} = 60024 - 1464 - 536 - 33 = 57991 \text{ людино-діб}$$

5. Середня місткість

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

$$\bar{M} = \frac{M_n * t_1 + M_k * t_2}{T} \quad (2.7)$$

де $\bar{M}$ – середня місткість готелю, інвентарних місць;

M_n – кількість місць в експлуатації на початок періоду;

M_k – кількість місць на кінець періоду з урахуванням змін у номерному фонді;

t_1, t_2 – термін перебування номерів (місць) в експлуатації, відповідно на початок і на кінець періоду, днів;

T – загальний календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, днів (5 місяців).

$$\bar{M} = (488 * 0 + 488 * 153) / 153 = 488$$

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

Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом

$$K_{з(пл)} = \frac{ПС_{пл}}{ПС} \quad (2.8)$$

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

$$K_{з(пл)} = 57991/60024 = 0,97$$

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

Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за певний період

$$K_{з(зв)} = \frac{\Phi_{л}/\partial}{ПС} \quad (2.9)$$

де $K_{з(зв)}$ – звітний коефіцієнт завантаження;

$\Phi_{л}/\partial$ – фактично надана кількість місце-днів/ людино-діб (загальний час перебування приїжджих);

$$P_з = \Phi_{л}/\partial : ПС * 100 \quad (2.10)$$

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

$$K_{з(зв)} = 50255/60024 = 0,84$$

$$P_з = (50255/60024) * 100 = 84\%$$

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ

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

Структуру готелю та склад служб визначають виходячи з потужності готельного комплексу, його особливостей, місця розташування, фактору сезонності та інших аргументів. Проте будь-яке готельне підприємство в своєму складі повинно мати основні служби: службу прийому і розміщення, експлуатації номерного фонду, службу харчування, адміністративну службу, інженерно-технічну, допоміжні та додаткові служби. Чим більша потужність підприємства та інфраструктурна складова, тим більша кількість служб у готелі.

Планування персоналу – одне із завдань кадрової служби. Суть планування персоналу полягає в тому, щоб готельне підприємство в потрібний час мало в розпорядженні необхідну робочу силу відповідно до потреб якості і кількості. Планування персоналу складається з наступних етапів: виявлення потреб в персоналі; пошук персоналу; планування розвитку персоналу; планування звільнення персоналу.

Управління готельним підприємством дуже важливий вид фахової економічної діяльності, спрямованої на досягнення мети через раціональну організацію матеріальних, трудових, інформаційних ресурсів зі застосуванням принципів, функцій і методів управління. Пансіонат «Казка» відноситься до великих готелів. Для його ефективної роботи обрана лінійно-функціональна організаційна структура. За такої структури управління всю повноту влади бере на себе лінійний керівник, що очолює визначений колектив. Під час розробки конкретних питань і підготовки відповідних рішень, програм, планів йому допомагає спеціальний апарат, що складається з функціональних підрозділів (управлінь). У даному випадку функціональні структурні підрозділи перебувають у підпорядкуванні головного лінійного керівника. Свої рішення керівники функціональних підрозділів проводять у життя через головного керівника або (в межах своїх повноважень) безпосередньо через

відповідних керівників служб – виконавців. Таким чином, лінійно-функціональна структура містить у собі спеціальні підрозділи при лінійних керівниках. Переваги лінійно-функціональної структури:

- краща підготовка рішень і планів, пов'язаних зі спеціалізацією працівників;
- звільнення головного менеджера від детального аналізу проблем;
- можливість залучення консультантів і експертів.

Недоліки лінійно-функціональної структури:

- відсутність тісних взаємозв'язків і взаємодії на горизонтальному рівні між виробничими відділеннями.

3.2. Штатний розпис та розрахунок оплати праці

Штатний розпис – це документ, що встановлює для даного підприємства, установи, організації структуру, штат і посадові оклади працівників. При створенні будь-якого підприємства складається вищезазначений документ, що визначає, які посади займатимуть майбутні працівники, скільки необхідно робітників і яким буде розмір їхньої заробітної плати. Відповідно до ч. 3 ст. 64 Господарського кодексу України, компанія самостійно визначає власну організаційну структуру, встановлює чисельність працівників і штатний розпис. В таблиці 3.1 наведено штатний розпис пансіонату «Казка». Службу харчування не вносимо в штатний розклад.

Таблиця 3.1

Штатний розпис пансіонату «Казка»

Посада	Кількість посадових одиниць	Зайнятість (тимчасово/постійно)
1	2	3
Адміністративно-управлінська служба		
Директор	1	постійно
Заступник директора	1	постійно
Головний інженер	1	постійно
Бухгалтер	1	постійно
Служба обслуговування		

Продовження табл. 3.1

1	2	3
Черговий адміністратор	3	постійно
Менеджер з бронювання	2	постійно
Посильний	2	постійно
Старша покоївка	4	постійно
Покоївка	10	постійно
Прибиральниця	4	постійно
Інженерно-технічна та господарська служба		
Завідуючий господарством	1	постійно
Кастелянша	1	постійно
Комірник	2	постійно
Слюсар-сантехнік	0,5	постійно
Електрик	0,5	постійно
Двірник	2	постійно
Служба додаткових послуг		
Менеджер бюро обслуговування	2	постійно
Комірник камери схову	2	постійно
Охоронець	6	постійно
Водій	2	тимчасово
Аніматор	2	постійно
Всього	50	
Персонал реабілітаційного комплексу		
Черговий адміністратор	2	постійно
Медичні сестри	6	постійно
Реабілітолог	4	постійно
Масажист	4	постійно
Невролог	2	постійно
Психолог	2	постійно
Інструктор з лікувальної фізичної культури	4	постійно
Прибиральниця	2	постійно
Всього	26	

3.3. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства

Основною діяльністю пансіонату є надання готельних послуг. Готельні послуги – це дії (операції) готелю з розміщення споживача в об'єкті розміщення, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням, котра включає в себе основні і додаткові послуги, що надаються споживачу при тимчасовому розміщенні та тимчасовому проживанні в об'єкті розміщення.

Послуги, що надаються в готелях, поділяються на основні і додаткові. Вони можуть бути безкоштовними і платними. Основні послуги включають проживання та надання харчування. Додаткові послуги – в обсязі готельних послуг, що не належать до основних, замовляються та сплачуються додатково. Готельні послуги надаються споживачам готелю, тобто особам, які безпосередньо використовують або мають намір скористатися готельними послугами для особистих (побутових) потреб, і яка здійснює бронювання та сплату готельних послуг. Також до основних безкоштовних послуг можна віднести побутове та інформаційне обслуговування. Побутове обслуговування у пансіонаті «Казка» спрямоване на задоволення потреб гостей, які виникають під час їх проживання в готелі. Етап надання інформаційних послуг у готелях – один з найважливіших. Вміле надання інформації повинно привертати увагу, збуджувати інтерес і бажання придбати послугу, тобто здійснити вибір готелю, номеру, терміну перебування та ін. У той же час, інформаційну діяльність варто проводити з великим тактом, увагою та професіоналізмом. Вказані етапи надання основних послуг взаємопов'язані та взаємообумовлені, кожен окремо й усі в цілому визначають якість готельних послуг. З метою підвищення якості та культури обслуговування клієнтів, а також конкурентоздатності на світовому ринку готельних послуг, підприємства повинні мати не тільки високий рівень комфорту, але й широкий набір додаткових послуг. Сервіс готелів доцільно організувати не за принципом попиту, а за принципом пропозиції. Різноманітність й асортимент додаткових послуг постійно розширюються.

До основної послуги пансіонату відноситься проживання. Без додаткової оплати гостям можуть бути надані такі види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер кореспонденції по її одержанні;
- будіння до певного часу;
- надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів;

- безкоштовний Wi-Fi;
- банкомат на території готелю;
- камера зберігання багажу;
- обслуговування в номерах;
- дитячий майданчик;
- дитячий клуб;
- додаткове дитяче ліжко;
- настільні ігри.

Перелік і якість надання платних додаткових послуг повинні відповідати вимогам пансіонату. Додаткові послуги мають дуже широкий спектр і займають при розвиненій інфраструктурі туризму до 50% від загального доходу. У пансіонаті «Казка» надаються та плануються такі платні послуги:

- послуги спа-комплексу;
- екскурсійне обслуговування;
- продаж SPA та Wellness продукції;
- ремонт і прасування одягу;
- прання і хімчистка одягу;
- оренда конференц-залу;
- факс/ксерокопіювання;
- запаковані ланчі;
- послуги перукаря, косметолога, майстра з манікюру та педикюру;
- прокат велосипедів.

До послуг харчування в пансіонаті пропонують:

- ресторан, що працює за меню вільного вибору;
- кафе комплексного харчування;
- спеціальне дієтичне меню за замовленням;
- дитяче меню;
- бенкетне меню;
- меню бізнес-ланчів та кави-брейків.

Спа-комплекс надаватиме такі процедури:

1. Банний SPA-комплекс (фінська сауна, традиційна баня, хамам)
2. Таласотерапія (Стоун-терапія, грязе- й водоростелікування, обгортання, маски.
3. Пресотерапія (механічний вплив повітрям під тиском на ноги, зменшує набряклість, поліпшує венозний кровообіг)
4. Гідромасаж
5. Масажі (класичний, дитячий, турецький пінний масаж, медовий масаж, аромомасаж, лімфодренажний, тайський традиційний масаж, масажі обличчя)
6. Косметологія (косметологічні комплекси, пілінги, обгортання, косметологія обличчя і тіла, воскова епіляція, шугаринг)

Салон краси пропонуватиме перукарські, манікюрні та педикюрні послуги.

В умовах центру реабілітації при готелі надаватимуться послуги медичного обстеження, психологічної допомоги.

Програми включають дихальні практики, водні тренування, лікувальну фізкультуру, різні види масажів (міофасціальний, спортивний, лікувальний, лімфодренажний, релаксаційний, таласотерапія тощо), арт-терапію, техніки для зниження стресу та звільнення від емоцій.

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

На території готелю проводяться заходи щодо профілактики травматизму, створення нормальних санітарно-гігієнічних умов, електробезпеки, навчання персоналу. Загальне керівництво роботою з охорони й безпеки праці в готелі здійснює директор. Він слідкує за виконання вимог нормативних документів про працю, правил і норм з охорони праці, державних стандартів, а також виконання зобов'язань, передбачених колективним договором (контрактом). Наказом призначається відповідальний за безпеку праці, формується склад служби охорони праці. В кожному підрозділі директор призначає відповідальних за стан охорони праці, відповідальних за навчання персоналу готелю і перевірку знань з охорони праці. На основі положень, правил і типових інструкцій у готелі розробляється положення про організацію роботи з охорони праці і виробничої санітарії. Кожен працівник готелю зобов'язаний дотримуватися норм, правил, інструкцій з охорони праці, вміти правильно застосовувати колективні й індивідуальні засоби захисту, негайно повідомляти своєму безпосередньому керівникові про будь-який нещасний випадок, а також про ситуації, що створюють загрозу життю і здоров'ю людей. Перед тим як приступити до роботи кожен працівник готелю проходить інструктаж з техніки безпеки. Інструктажі поділяють на вступний, первинний, повторний, позаплановий, поточний.

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

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

В готелі встановлена велика кількість електричного обладнання, що може нести загрозу життю при неправильному використанні, наявності ушкоджень чи недотриманні умов встановлення. В приміщеннях готелю виконуються технічні способи і засоби захисту від ураження струмом: ізоляція струмопровідних частин; захисне заземлення, занулення; захисне відключення; встановлення огорожувальних пристроїв; попереджувальна сигналізація, знаки безпеки, засоби захисту тощо. Відповідальним за загальний стан електрогосподарства готелю назначається директором електрик.

Найбільш серйозною небезпекою для життя і здоров'я гостей та персоналу готелю, збереження їхнього майна, а також майна і будинку готелю є пожежі. Тому в готельних господарствах важливе значення має забезпечення захисту будинків, приміщень і людей від пожежі.

Етапи створення системи протипожежної безпеки в готелі включають:

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

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

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

Із числа персоналу створюється служба цивільного захисту на чолі з начальником служби цивільного захисту (директор або заступник директора), що відповідає за захист персоналу та мешканців готелю. З метою захисту населення, зменшення втрат та шкоди економіці у випадку виникнення надзвичайних ситуацій має проводитися спеціальний комплекс заходів.

3.5. Організація охорони навколишнього середовища

Окрім техніки безпеки, робітники готелю повинні дотримуватись екологічної безпеки, яку забезпечують згідно встановлених вимог охорони навколишнього середовища, вимог до чистоти будинків, приміщень і прилеглих територій.

Технологічне обладнання й інвентар для прибирання потрібно зберігати в чистому й справному виді у спеціальних приміщеннях. Хімічні засоби повинні зберігатися тільки в оригінальній упаковці фірм-виробників у спеціально відведених місцях. Відходи, які утворюються при проведенні операцій по прибиранню й прибирання після від'їзду, підлягають розміщенню згідно з вимогами.

Клієнти готелю повинні отримувати інформацію про технічні характеристики місць, які підлягають прибиранню, щоб виключити шкідливу взаємодію з деякими хімічними засобами й можливість збитку.

Під час роботи готелю в навколишнє середовище не викидаються ніякі шкідливі хімічні речовини (сполучення сірки, вуглецю й азоту). Водоймища також не забруднюються, оскільки до будинку підведена міська каналізація, а на підприємстві планується використовувати механічне очищення стічних вод за допомогою фільтра. Забруднену воду з виробничих приміщень планується пропускати через жировловитель.

Для збору побутових відходів на території встановлені сміттєзбиральники. Для вторинної сировини і макулатури встановлено окремі сміттєві баки для подальшої здачі на переробку. Готель має висновок природоохоронних служб, який підтверджує відсутність шкідливого впливу на навколишнє середовище, і довідку щодо екологічного стану навколишнього середовища.

3.6. Організація роботи та розробка фінансової моделі підприємства

Для правильної організації роботи підприємства необхідно скласти перелік необхідної інформації для роботи закладу (табл. 3.2).

Таблиця 3.2.

Перелік необхідної інформації для організації роботи закладу

Тип інформації	Обраний тип	Примітки
1. Організаційно-правовий статус закладу готельного господарства	ФОП	
2. Тип готельного підприємства	Курортний готель	
3. Організаційна структура	Лінійно-функціональна	
4. Кількість номерів	18	табл. 2.3
5. Кількість персоналу	42	табл. 3.1
6. Запропоновані впровадження	Впровадження широкого спектру спа-та реабілітаційних послуг	табл. 1.2

Для створення фінансового плану готелю розраховуємо товарообіг закладу та його операційні витрати, для цього заповнюємо табл. 3.3.

Таблиця 3.3.

Розрахунок доходу від продажі номерів при 100% завантаженні

Назва номеру	Кількість номерів за день, шт.	Ціна номеру за добу (24 години), грн	У місяць (в середньому 30,5 робочих днів)	В рік (365-14 днів простою у зв'язку з ген. прибиранням та святами), грн.
Номери				
Економ	29	1200	1061400	12214800
Стандарт двомісний	32	1500	1464000	16848000
Напівлюкс	66	2000	4026000	46332000
Люкс	12	2500	915000	10530000
Апартаменти	19	5000	2897500	33345000
Разом з ПДВ		12200	10363900	119269800
Разом без ПДВ (7 %)			9638427	110920914

Розрахунок доходу від продажів послуг

Назва послуги	Кількість покупок /потенційних покупців за добу (24 години) шт.	Ціна послуги за одиницю на добу (24 години), грн. / або грн./год	У місяць (в середньому 30,5 робочих днів)	За рік (365 днів), грн.
Консультація психолога	5	700	106750	1277500
Послуги банщика	5	300	45750	547500
Масаж	5	700	106750	1277500
Апаратний масаж	5	500	76250	912500
Гідромасаж	8	400	97600	1168000
Педикюр / манікюр	8	500	122000	1460000
Конференц-зал оренда	1	3000	91500	1095000
Прасування	10	100	30500	365000
Прання	10	350	106750	1277500
Разом з ПДВ			783850	9380500
Разом без ПДВ (7 %)			728980,5	8723865

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

Таблиця 3.5.

Розрахунок операційних витрат за місяць

№	Види витрат	Сума за місяць, грн	Розрахунок
1	Зарплатня персоналу	471000	табл. 3.2
2	Податки по зарплатні персоналу (ПДФО та Військовий збір)	91845	ПДФО - 18% та Військовий збір – 1,5% від з/п персоналу
3	Єдиний податок ФОП III група	557387,5	5% від товарообігу
4	Пенсійний фонд (ЄСВ для ФОП)1	1474	22% від мінімальної з/п в Україні (6700 грн*0,22)

5	Комунальні витрати / інтернет / охорона /пожежна і т.д.	222955	2% від товарообігу
6	Господарські товари/білизна/канцтовари/інше	55738,75	0,5% від товарообігу
7	Поточний ремонт (обладнання, амортизація, інші витрати)	947558,75	8,5% від товарообігу
8	Різне	111477,5	1% від товарообігу
9	Реклама (операційні витрати щомісяця)	222955	2% від товарообігу
10	Комісія за бронювання (Booking.com та інші сервіси)	9264	Booking - 30% від кожного бронювання
	Всього	2691655,5	

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

Термін окупності проекту можна розрахувати за формулою:

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

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

Таблиця 3.6.

Фінансові показники

№	Показник	Місяць
1	Товарообіг з урахуванням середнього завантаження номерів без ПДВ, грн	9638427,0
2	Товарообіг з урахуванням середнього завантаження додаткових послуг без ПДВ, грн	728980,5
3	Виручка від реалізації без ПДВ, грн	10367407,5
4	Точка беззбитковості, грн	2691655,5
5	Чистий прибуток, грн	7675752,0
6	Термін окупності, років	0,12

ВИСНОВКИ

В роботі проведено аналіз ринку готельно-ресторанних послуг в регіоні та вивчено конкурентне середовище для закладу, що досліджується. На основі отриманих даних розроблено нову концепцію розвитку курортного готелю «Казка» в с. Затока Одеської області та унікальну торгову пропозицію. Проведено SWOT-аналіз підприємства.

Проаналізовано площі приміщень готелю, оснащення житлового фонду. Визначено площі та оснащення номерного фонду. Надано пропозиції щодо дизайну додаткових приміщень, що проектуються.

За концепцією розвитку готелю надані рекомендації щодо створення спа- та реабілітаційного центру при готелі та проектування приміщень для додаткових послуг.

Надано характеристику основним технологічним процесам в готелі.

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

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

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

Розроблено фінансову модель підприємства за концепцією. Визначена окупність проекту, що доводить доцільність вкладення коштів у будівництво реабілітаційного центру при готелі із впровадженням широкого спектру додаткових послуг.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Офіційний сайт пансіонату «Казка» URL: <http://www.zatokaskazka.com.ua> (дата звернення: 10.04.2026).
2. Moroz S. Features of the innovative development of the spa industry. *The Journal of VN Karazin Kharkiv National University. Series: International Relations. Economics. Country Studies. Tourism*. 2024. № 20(4). С. 74-80. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2024-20-08>
3. Brzaković M., Nikolić M., Milojković A. Architecture of contemporary spa hospitality-current tendencies in designing spa hotels. *Facta Universitatis, Series: Architecture and Civil Engineering*. 2022. Vol. 20, Iss. 2. P. 177-192. DOI: <https://doi.org/10.2298/FUACE220519014B>
4. Boulder Crest Foundation. Our Programs & Initiatives – Rooted in the Science of PTG. URL: bouldercrest.org (дата звернення: 20.04.2026).
5. Fizjo-pomoc Medical Center. Фізіотерапія, реабілітація. URL: fizjopomoc.pl (дата звернення: 20.04.2026).
6. GuideStar | Candid. Veteran's PATH Inc. - GuideStar Profile. URL: guidestar.org (дата звернення: 20.04.2026).
7. The Greenbrier Resort. The Greenbrier - Luxury Resort in West Virginia. URL: greenbrier.com (дата звернення: 20.04.2026).
8. Українська правда. Життя. За півтора року кількість людей з інвалідністю в Україні зросла на 300 тисяч – Мінсоцполітики. URL: life.pravda.com.ua (дата звернення: 20.04.2026).
9. World Health Organization (WHO). Healthy diet. URL: who.int (дата звернення: 20.04.2026).
10. Реабілітація військовослужбовців з травмами опорно-рухового апарату та черепно-мозковою травмою в умовах санаторно-курортних і реабілітаційних закладів / ред.: І. Заболотна, І. К. Бабова. Одеса: КП ОМД, 2022. 57 с.
11. Цимбалюк І. О. Інтеграція реабілітаційних програм для ветеранів та розвиток туристично-рекреаційної сфери в Україні // Відновлення та реінтеграція: науковий погляд на стратегічні шляхи до сталого розвитку: монографія / за заг. ред. І.О. Цимбалюка. Луцьк : Вежа-Друк, 2024.

12. Панова А. В., Пушка О. С., Шаран Л. О. Впровадження комплексних реабілітаційних заходів для військовослужбовців у готельному підприємстві // SWorldJournal. 2024. Iss. 28. P. 70-78.

13. Mohamad S. N., Hasbollah H. R., Ab Ghaffar S. F. The relationships between service quality, satisfaction, and loyalty of spa customers. *Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts*. 2022. Vol. 14, Iss. 1. P. 297-302.

14. Sangpikul A. Understanding a conceptual framework of spa service quality: An overview approach. *Academica Turistica-Tourism and Innovation Journal*. 2023. Vol. 16, Iss. 3. URL: <https://academica.turistica.si/index.php/AT-TIJ/article/view/567> (дата звернення: 10.04.2026).

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

16. Вдовічен А., Воробйов О. Інновації в сфері спа-послуг готелю. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2023. №. 3 (91). Економічні науки. С.162-173. DOI: <http://doi.org/10.34025/2310-8185-2023-3.91.11>

17. Стрікаленко Т. SPA- і Wellness-індустрії як драйвери розвитку лікувально-оздоровчого туризму. *Туризм та креативні індустрії: сучасні виклики* : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. конф., Дніпро, 12–13 трав. 2022 р. / Дніпров. нац. ун-т ім. Олеся Гончара, Одес. нац. акад. харч. технологій. Дніпро, 2022. С. 22–25.

18. Люта Д. А. Сучасні тенденції розвитку курортної справи в країнах Європи *Achievements and prospects of modern scientific research: The 4 th International scientific and practical conference (March 7-9, 2021) Editorial EDULCP, Buenos Aires, Argentina, 2021. p. 186.*

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

20. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи (готелі) для студентів СВО «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Укл. Г.М. Ряшко, К.С. Федосова, О.М. Москвічова. Одеса: ОНТУ, 2024. 113 с

21. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
22. Державні будівельні норми України. Частина В. 2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. Київ, 2009. 58 с.
23. ДСТУ 4268: 2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
24. Сазонець І. Л., Вівсянник О. М., Баб'як О. В., Бурачик А. Курортна справа: навч. посіб. Рівне: "Волинські обереги", 2024. 300 с.
25. Клапчук В.М., Мельник Н.В., Мендела І.Я. Курортна справа : організація, територіальне планування, система управління: підручник. Івано-Франківськ, 2023. 291 с.
26. Організація та проектування готельного господарства: навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. Одеса : Маджента, 2021. 264 с.
27. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2021. 484 с.
28. Готельна справа / Арпуль О.В., Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А., Кондор. 2021. 300 с.
29. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г., Ліра-К. 2021. 564 с.
30. HoReCa: Готелі: За ред. Мазаракі А. А., Київ: КНТЕУ, 2019. 412 с.
31. Дизайн в готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. Ч. 1 / Л.О. Іванова, Т.В. Страхова, Є.В. Іваненко; за ред. Л.О. Іванової; Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса: Астропринт, 2021. 196 с.
32. ДБН В.2.2-11-2002 Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Основні положення
33. ДБН В.2.2-13-2003 Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди

34. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщування та надавання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. за № 19 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 02.04.2004 р. за № 413/9012

35. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів

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

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

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

39. Правила пожежної безпеки в Україні, затверджені наказом Міністерства внутрішніх справ України від 14.06.95 р. № 400 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 14.07.95 р. за № 219/755

***Пансіонат «Казка» – демократичний готель для
активного відпочинку біля моря з наданням послуг
реабілітації***

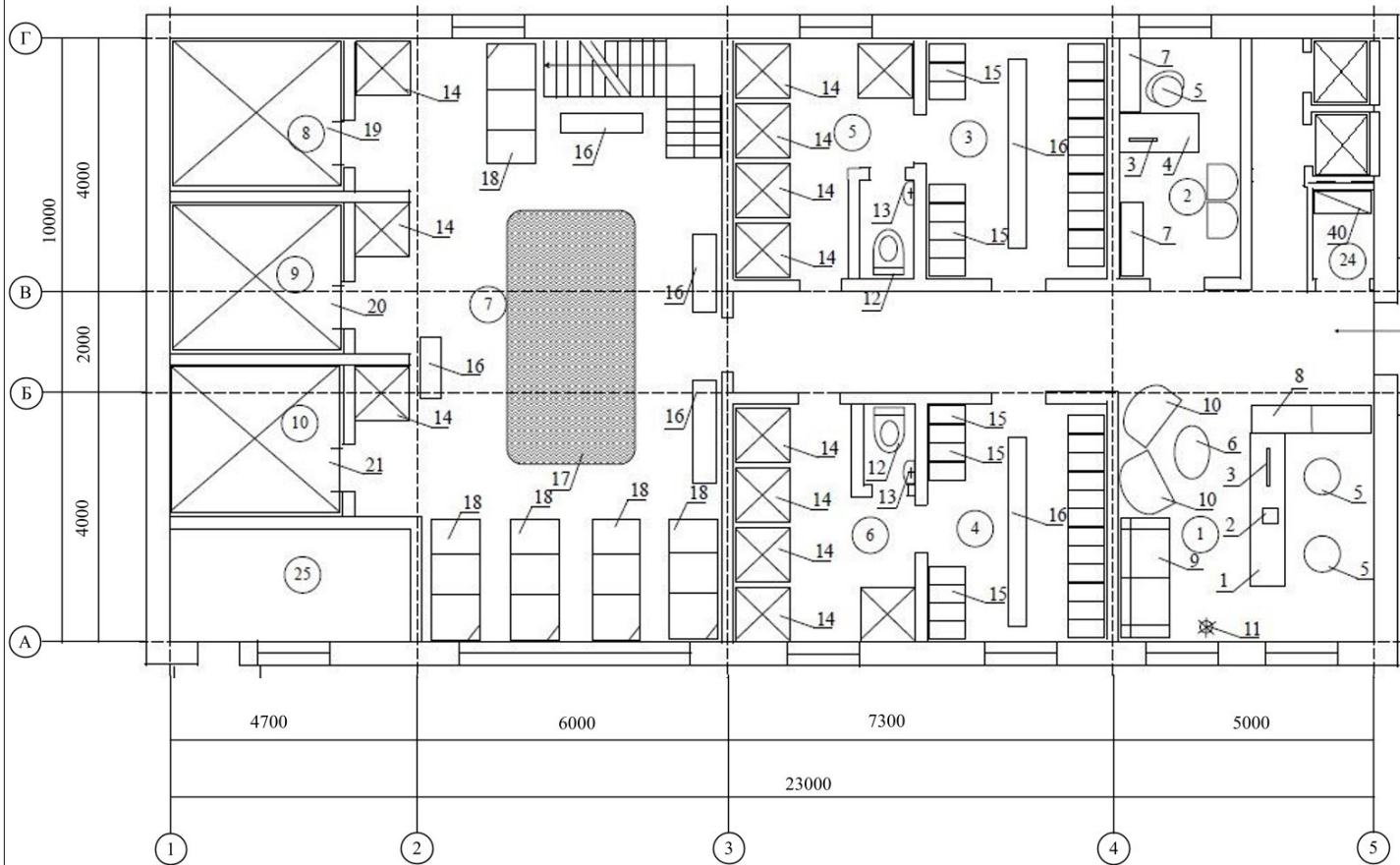
Основні конкурентні переваги:

- новітні технології реабілітації та спа-послуг
- демократичні ціни
- високий рівень обслуговування;
- широкий вибір номерів;
- апартаменти з зоною кухні
- наявність ресторану;
- анімація для дітей та дорослих

Етапи впровадження:

- ✓ Розробка проекту реконструкції
- ✓ Монтажно-будівельні роботи
- ✓ Оснащення додаткових приміщень
- ✓ Наймання та підготовка персоналу
- ✓ Проведення рекламних заходів
- ✓ Запуск нових послуг

					КРБ.ГРБ.1.177-03.3.17			
<i>Зм.</i>	<i>Кіл</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>	Додаток А. Концепція закладу готельно-ресторанного господарства	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Студент.		Кушнір А.О.						
Консульт.							71	76
Керівник		Халілова-Чуваєва				ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр.712-42		
Н. Контр.		Коваленко Н.О.						
Зав. каф.		Лебеденко Т.Є.						

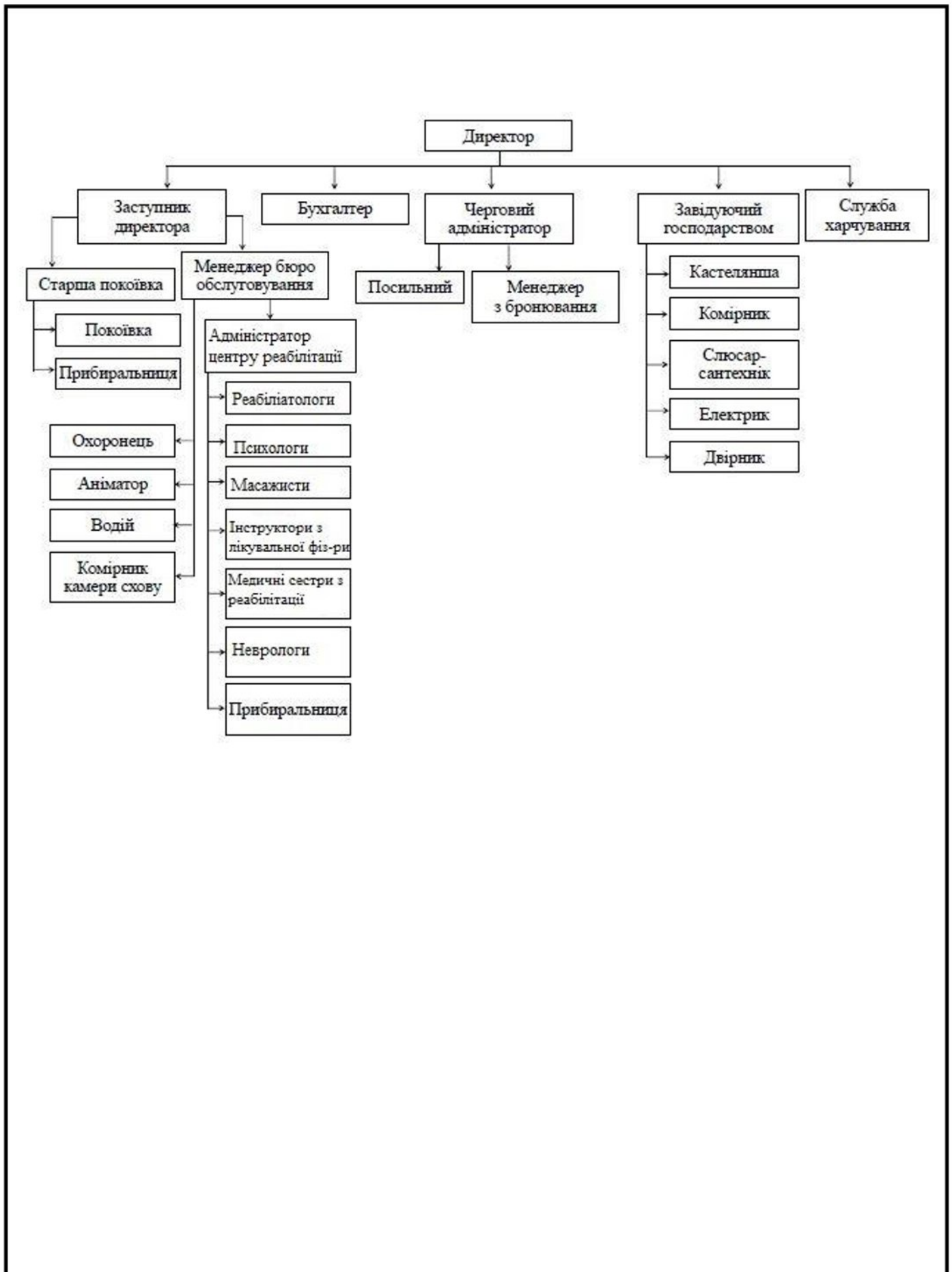


Позиція	Найменування	Кіл-ть
1.	Стійка реєстрації	1
2.	Касовий апарат	1
3.	Комп'ютер	2
4.	Стіл офісний	2
5.	Стілець офісний	1
6.	Журнальний стіл	2
7.	Шафа офісна	2
8.	Шафа стенова скляна	2
9.	Диван	3
10.	Крісло	6
11.	Вішалка	3
12.	Унітаз	4
13.	Умивальник	5
14.	Душова кабіна	15
15.	Шапка для одягу	40
16.	Лавка	14
17.	Басейн	1
18.	Лежак	6
19.	Finnish Sauna, Elegance	1
20.	Mediterranean Bath	1
21.	SoftSauna, Elegance	1
22.	крісло	2
23.	Дзеркало	2
24.	Тумба	2
25.	Мийка	1
26.	Стіл на колесах	2
27.	Стіл офісний	1
28.	Крісло робоче	4
29.	Крісло	1
30.	Апарат Multi Shape	2
31.	Масажний стіл	1
32.	Табурет	5
33.	Кушетка Aquaveda INVIIION	1
34.	Кушетка Holistic Cocooning	2
35.	Солярій ProLine V	1
36.	Діагностичне обладнання	1
37.	Кушетка	2
38.	Візок	2
39.	Спа-хамам Расул	1
40.	Стелаж	1

						КРБ.ГРБ.1.177-03.3.17		
						Розробка нової концепції розвитку готелю "Казка" в с. Затока Одеської області шляхом впровадження реабілітаційних анімаційних програм		
Зм	Кіл	Арк	№ док	Підпис	Дата	Готель «Казка»	Стад.	Аркуш
Студент		Кушнір А.О.						Аркушів
Консульт.								72
Н. контр.		Коваленко Н.О.						76
Керівник		Халілова-Чуваєва						
Завід.						Додаток Б. План реабілітаційного центру, 1 поверх, М 1:100		ОНТУ—2026 каф. ГРБ гр. 712-42
кафедри		Лебеденко Т.Є.						

Номер на плані	Найменування	Площа, м ²	Примітки
1	Вестибюль	16	
2	Кабінет первинного огляду та консультації	8	
3	Роздягальня для жінок	12	
4	Роздягальня для чоловіків	12	
5	Санвузол та душові для жінок	12	
6	Санвузол та душові для чоловіків	12	
7	Бальнеологічний комплекс	60	
8	Фінська сауна	10	
9	Турецький хамам	10	
10	Традиційна баня	10	
11	Зал групової психотерапії	16	
12	Кабінет психолога	6	
13	Кабінет індивідуальної психотерапії	12	
14	Кабінет апаратної фізіотерапії	12	
15	Кабінет гідромасажу	12	
16	Масажний кабінет	24	
17	Допоміжне приміщення	4	
18	Кабінет діагностики	10	
19	Маніпуляційна та процедурна	10	
20	Зона очікування	16	
21	Кабінет теплолікування та кріотерапії	12	
22	Приміщення для персоналу	6	
23	Санвузол	4	
24	Приміщення зберігання інвентарю	4	
25	Технічні приміщення	8	

					КРБ.ГРБ.1.177-03.3.17			
Зм.	Кіл	№ докум.	Підпис	Дата				
Студент.		Кушнір А.О.			Додаток Г. Експлікація приміщень поверху	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.							74	76
Керівник		Халілова-Чуваєва				ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр.712-42		
Н. Контр.		Коваленко Н.О.						
Зав. каф.		Лебеденко Т.Є.						



					КРБ.ГРБ.1.177-03.3.17		
Зм.	Кіл	№ докум.	Підпис	Дата			
Студент.	Кушнір А.О.				Додаток Е. Структура управління закладу готельного господарства	Літ.	Аркуш
Консульт.						76	76
Керівник	Халілова-Чуваєва					ОНТУ-2026, каф. ГРБ, гр.712-42	
Н. Контр.	Коваленко Н.О.						
Зав. каф.	Лебеденко Т.Є.						