

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА
ТУРИЗМУ

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

Кафедра готельно-ресторанного і туристичного бізнесу
(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
СТУПЕНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»

на тему:

**«РОЗРОБКА КОНЦЕПЦІЇ МІНІ-ГОТЕЛЮ НА 12 НОМЕРІВ СІМЕЙНОГО
ТИПУ»**

Виконала: студентка 4 курсу, групи ГРС 41

спеціальності 241 Готельно-ресторанна
справа

(шифр і назва спеціальності)

Копачевська А.С.
(прізвище та ініціали)

(підпис)

Керівник к.т.н., доцент Тітомир Л.А.

(науковий ступінь, учене звання, ПІБ)

(підпис)

МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА ТУРИЗМУ

Кафедра готельно-ресторанного і туристичного бізнесу

Освітній рівень перший (бакалаврський) рівень

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о.завідувача кафедри готельно-ресторанного і туристичного бізнесу
(назва кафедри)

доцент Дишкантюк О.В.

(науковий ступінь, учене звання. ПІБ)

“ 10 ” січня 2023 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТА

Копачевська Анастасія Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Розробка концепції міні-готелю на 12 номерів сімейного типу»

Керівник роботи к.т.н., доцент Тітомир Людмила Анатоліївна

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затвержені наказом вищого навчального закладу від “10” січня 2023р. №12а

2. Строки подання студентом проекту (роботи) 14 червня 2023р.

3. Вихідні дані до роботи – Міні-готель сімейного типу на 12 номерів

4. Зміст розрахунково-пояснювальної частини: Анотація; Вступ; Розділ 1.

Обґрунтування концепції; Розділ 2. Технологічний розділ; Розділ 3. Організаційний розділ; Розділ 4. Економічний розділ; Висновки та рекомендації; Список літератури;

5. Перелік графічного матеріалу – 10 таблиць.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1 розділ	доц.Тітомир Л.А.	19.10.2022	09.01.2023
2 розділ	доц.Тітомир Л.А.	12.01.2023	09.03.2023
3 розділ	доц.Тітомир Л.А.	13.03.2023	10.05.2023
4 розділ	доц.Тітомир Л.А.	27.03.2023	24.05.2023

7. Дата видачі завдання «18» жовтня 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Оформлення завдання на кваліфікаційну роботу	18.10.2022	виконано
2	Розробка плану кваліфікаційної роботи	21.10.2022	виконано
3	Вивчення літератури та джерел до кваліфікаційної роботи	11.11.2022	виконано
4	Робота над першим розділом	09.01.2023	виконано
5	Робота над другим розділом	09.03.2023	виконано
6	Робота над третім розділом	10.05.2023	виконано
7	Робота над четвертим розділом	24.05.2023	
8	Оформлення роботи	09.06.2023	виконано
9	Попередній захист	11.06.2023	виконано
10	Доробка зауважень	16.06.2023	виконано
11	Підготовка роботи до захисту	23.06.2023	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи	28.06.2023	виконано

Студент _____

(підпис)

Копачевська А.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____

(підпис)

Тітомир Л.А.

(прізвище та ініціали)

Анотація
Кваліфікаційної роботи

на тему: «Розробка концепції міні-готелю на 12 номерів сімейного типу»
студентки Копачевської Анастасії Сергіївни

У першому розділі кваліфікаційної роботи було проведено аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та досліджено конкурентів підприємства, обґрунтовано потенціал туристичної привабливості данного району. Проведені дослідження з виявлення уподобань потенційних споживачів, на підставі проведеного аналізу та попередніх маркетингових досліджень запропоновано та обґрунтовано концепцію проекту будівництва міні-готелю на 12 номерів в селі Нова Долина Овідіопольського району

Для обґрунтування конкурентоспроможності нового підприємства на ринку готельно-ресторанних послуг міста проведено детальний аналіз конкурентів.

У технологічному розділі були розроблені заходи з: моделювання інфраструктурної складової проекту, проектування окремих функціональних елементів готелю, описано упорядкування земельної ділянки закладу, запропоновано об'ємно-планувальне рішення міні-готелю, наведені пропозиції щодо дизайну закладу, технології та організації обслуговування у готельному підприємстві, розрахунку показників експлуатаційної програми міні-готелю.

В організаційному розділі було охарактеризовано основні та додаткові послуги підприємства, охарактеризована раціонально-організаційна структури управління, охарактеризовано заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм, протипожежні заходи, заходи щодо цивільної оборони та охорони навколишнього середовища.

В розділі аналіз інвестиційної привабливості проекту проведено заходи з розрахунків обсягу інвестицій, необхідних для реалізації проекту.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ОБГРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ.....	9
1.1 Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства.....	9
1.2 Розробка концепції та формування унікальної пропозиції.....	10
1.3. Дослідження конкурентів нового підприємства.....	13
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ.....	20
2.1 Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	20
2.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах.....	22
2.3 Показники експлуатаційної програми готелю.....	40
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ.....	43
3.1 Розроблення основних та додаткових послуг підприємства.....	43
3.2 Розробка раціональної організаційної структури управління та складання штатного розкладу персоналу підприємства з врахуванням кількісного складу.....	45
3.3 Заходи щодо охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки готелю та його навколишнього середовища.....	53
РОЗДІЛ 4. ЕКОНОМІЧНИЙ РОЗДІЛ.....	65
4.1 Розрахунок інвестиційних витрат.....	65
4.2 Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства.....	70
4.3 Розрахунок витрат операційної діяльності	72
4.4 Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	72
Висновки.....	79
Список використаної літератури.....	81

ВСТУП

Розробка та впровадження концепції міні-готелю сімейного типу в одеському регіоні має актуальність з кількох причин.

Туристичний потенціал Одеського регіону: Одеса є одним з найпопулярніших туристичних напрямків в Україні, приваблюючи як внутрішніх, так і зарубіжних туристів. Зростання туризму створює попит на різноманітні формати проживання, включаючи міні-готелі, які можуть забезпечити доступне та комфортне житло для відпочиваючих.

Розвиток сімейного туризму: Сімейні подорожі стають все популярнішими, оскільки сім'ї шукають способи проведення якісного часу разом та відкриття нових місць. Міні-готелі сімейного типу можуть надати зручне розміщення для сімей, де є відповідні номери з великими ліжками, додатковими послугами для дітей та ігровими зонами.

Розширення варіантів проживання: У туристичних регіонах часто відсутні достатньо доступні та комфортні варіанти проживання, особливо для тих, хто має обмежений бюджет. Розробка міні-готелів сімейного типу може заповнити цю прогалину, надаючи більше варіантів для різних категорій туристів.

Економічний потенціал: Розробка та впровадження міні-готелів сімейного типу може мати позитивний вплив на економіку регіону. Створення нових готельних підприємств сприятиме збільшенню зайнятості та створенню нових робочих місць. Крім того, це може привернути додаткові інвестиції в розвиток туристичної інфраструктури та послуг.

Конкурентоспроможність туристичного ринку: У сучасному світі туристичний ринок швидко змінюється, і інновації є ключовим фактором для забезпечення конкурентоспроможності. Впровадження нових концепцій, таких як міні-готелі сімейного типу, може допомогти регіону вирізнитися на тлі інших туристичних напрямків та привернути більше відвідувачів.

Узагалі, розробка та впровадження концепції міні-готелю сімейного типу в одеському регіоні може забезпечити підвищення рівня туристичного

обслуговування, розширення варіантів проживання та сприяти розвитку місцевої економіки.

Одеський регіон має численні привабливості для курортного відпочинку. Ось кілька факторів, які роблять його привабливим для туристів:

Прекрасні пляжі: Одеський регіон розташований на узбережжі Чорного моря і пропонує відмінні пляжні умови. Існують численні курортні міста, такі як Одеса, Іллічівськ, Затока та Аркадія, де відвідувачі можуть насолоджуватися чистим піском, теплою водою та різноманітними водними видами спорту.

Культурна спадщина: Одеса є містом з багатою історією і культурою. Вона пропонує багато архітектурних пам'яток, таких як Одеський оперний театр, Державний музей І.А. Буніна, Дерибасівська вулиця та багато інших. Крім того, у Одесі проводяться різноманітні культурні фестивалі, концерти та інші події, які привертають туристів.

Гастрономічні враження: Одеська кухня славиться своїми унікальними стравами, які поєднують впливи різних кухонь, таких як українська, грецька, єврейська та балканська. Туристи можуть скуштувати свіжу морську їжу, оригінальні закуски та страви зі свіжими овочами та фруктами.

Розваги та нічне життя: Одеська нічна складова відома своєю жвавістю та різноманітністю. У місті є безліч ресторанів, клубів, кафе та барів, де можна насолоджуватися живою музикою, танцями та різноманітними культурними подіями. Одеська нічна вулиця, Дерибасівська, є популярним місцем для прогулянок і веселощів.

Природні красоти: Одеський регіон має привабливі природні ландшафти, включаючи Дельту Дунаю, що є однією з найбільших дельт у Європі, та Національний парк "Тузловські лимани", де можна спостерігати рідкісних птахів та насолоджуватися природними заповідними територіями.

Культурні події та фестивалі: Одеський регіон відомий своїми різноманітними культурними подіями і фестивалями. Наприклад, Одеський Міжнародний кінофестиваль, Одеський Міжнародний літературний фестиваль, Міжнародний фестиваль "Одеський балет" та багато інших.

Загалом, Одеський регіон має все, що потрібно для приємного та різноманітного курортного відпочинку - чудові пляжі, культурна спадщина, смачна їжа, захоплюючі розваги та красиві природні ландшафти.

РОЗДІЛ 1. ОБГРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ

1.1. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства

Готельний бізнес відноситься до індустрії гостинності, що представляє собою такий вид діяльності, що безпосередньо впливає на соціальну, культурну, освітню, економічну сфери всіх держав, а також на їх міжнародно-економічні відносини.

Важливим аспектом є те, що готельний бізнес охоплює широкий діапазон видів діяльності і виходить за рамки традиційного уявлення про нього, як про явище, що пов'язано тільки з послугами розміщення та відпочинком, тому ефект управління готельним комплексом повинен розглядатися з точки зору попиту особливого типу споживача, а ні з точки зору пропозиції, що характерно для промисловості, і тому такий підхід в індустрії гостинності складніше і більш трудомісткий [1]. Дослідженню стану готельного господарства Одеської області присвячені наукові роботи таких вчених, як С.С. Галасюк [2-5], В.Г. Герасименко [8], С.Г. Нездоймінов [8, 10] та ін.

В даний час сфера розвитку готельного бізнесу в Одеській області викликає величезний інтерес, як в Україні, так і за кордоном. Незважаючи на зниження потоків інвестицій в готельний сектор, цей бізнес як і раніше залишається перспективним і досить привабливим. Спостерігається збільшення кількості українських та міжнародних компаній, які намагаються диверсифікувати свій бізнес. Основною причиною такого підвищеного інтересу до Одеського регіону є його багатий рекреаційний потенціал внаслідок унікальних для України природно-кліматичних умов.

Одеса є одним з найпривабливіших інвестиційних регіонів України. Два роки поспіль місто займає четверте місце в країні по залученню інвестицій і входить до шістки міст з найбільш динамічним розвитком підприємництва [9].

Розвиток туристичної та курортної галузей впродовж останніх декількох років характеризується позитивною стабільною динамікою. Створення нового іміджу українського туристичного продукту, конкурентоспроможного в нашій

державі та за кордоном, так само, як і загальний економічний підйом зумовили збільшення кількості туристів та обсягів наданих їм послуг.

1.2. Розробка концепції та формування унікальної пропозиції

Тип закладу, що проектується - готель для зеленого туризму, у стилі кантрі. Розрахований на туриста з міста, який любить сільський стиль.

Що таке мій готель?	Атмосферне місце для сільського відпочинку. Зелений туризм.
Для чого мені?	<ul style="list-style-type: none"> • Проживання • Харчування в українському ресторані • Скористатися спа-центром • Рибалка • Полювання
Що я отримую від готелю?	<ul style="list-style-type: none"> • Атмосферні комфортабельні номери • Смачна традиційна українська кухня • Зелений туризм • Продукти organic з власної еко-ферми • Чудова локація для фоток в соцмережі
Чим відрізняється готель?	<ul style="list-style-type: none"> • Номери в кантрі-стилі • Цікава смачна аутентична їжа • Представлені традиційні блюда зі всіх куточків України • Еко-ферма • Спа-комплекс • Послуги полювання • Послуги рибалки

Джерело: складено автором

Категорія і тематика закладу:

Готель у кантрі-стилі з дерев'яного зрубу. Розрахований для зеленого туризму. При готелі розташована міні-ферма. Гостям пропонуються послуги рибалки і полювання.

Відмінні особливості бізнес проекту:

Готель буде мати багато відмінних особливостей, а саме:

- Цікаве для туристів розміщення(в селі Нова Долина біля водоймища)
- Цікавий інтер'єр. Сільський кантрі-стиль. Котеджі виготовлені з дерева.
- При готелі функціонує ресторан української кухні в якому представлені традиційні українські блюда зі всіх куточків України.
- Міні-еко ферма на якій можна придбати продукти organic.
- Послуги рибалки
- Послуги мисливства
- Спа-зона
- Банний комплекс

Цільова аудиторія

- Житель міста, який хоче відпочити у сільській місцевості. Йому до вподоби кантрі стиль та національна кухня. Вибирає наш готель-бо він любить зелений туризм. Розваги, такі як рибалка та полювання. Любить баню та інші спа-послуги.

Спектр послуг, що пропонується:

- Відпочинок у сільській місцевості
- Проживання
- Смачна українська кухня
- Баня
- Тематичні вечори
- Рибалка

- Полювання

- Мисливство

Програма просування і виходу на ринок:

- Реклама у соціальних мережах
- Просування на сайті booking.com
- Таргетинг

Таблиця 1.1

SWOT-аналіз підприємства

	Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
Внутрішнє середовище	1. Зручне місцерозташування для зеленого туризму (в селі Нова Долина- біля водоймища) ; 2. Ресторан зі смачною традиційною українською кухнею; 3. Сучасний готельний комплекс з цікавим кантрі інтер'єром; 4. Розвинений спа-комплекс;	1. кваліфікація кадрів 2. низька купівельна спроможність населення 3. високі ставки оподаткування 4. Нестабільність
Зовнішнє Середовище	5. Послуги рибалки; 6. Еко-ферма.	
Можливості (Opportunities)	1. Зростання популярності зеленого туризму; 2. Зростання популярності внутрішнього туризму.	1. Створення вражень у галузі зелений туризм

Загрози (Threats)	1.Нестабільність галузі зеленого туризму	1.Не професійний маркетинг	1.Фінансова нестабільність
------------------------------	--	----------------------------------	-------------------------------

Джерело: складено автором

1.3. Дослідження конкурентів нового підприємства

Готель «Три Карася». Сюди їдуть відпочивати по-справжньому - традиції відпочинку з неквапливими бесідами або повним самотою під час риболовлі, дружніми зустрічами, з вечірніми посиденьками за чаєм.

Крім комфортного відпочинку і захоплюючій риболовлі, інфраструктура рекреаційного комплексу «Три Карася» дає можливість проведення:

- ділових заходів
- оздоровчих дитячих виїздів
- приватних свят (дні народження, весілля, банкети, парубочі, дівочі вечірки)
- корпоративних свят
- семінарів, тренінгів
- «Зеленого» туризму

У розпорядженні:

- відкритий майданчик на 200 місць
- закритий ресторан на 90 осіб
- велика кількість відокремлених альтанок для зборів невеликих груп
- басейн
- ігрові майданчики і тераси
- технічне обладнання: звук (колонки, мікрофони, мікшер пульт), мультимедійний проектор та екран, світлове обладнання, меблі для проведення конференцій, семінарів, тренінгів, круглих столів
- можливість організації трансферу великих і компактних груп

Готель включає декілька зон:

1 зона - найперша зона починається з в'їзду в комплекс і закінчується плитами. Помости Мкапа, М0 і М1 це помости, які використовуються як додаткові до зрубів, як помости для відпочинку при груповому турі, як місця для відпочинку гостей ресторану. Помости можна бронювати тільки в день заїзду (попереднє бронювання неможливо), при наявності можливості. Також ці помости використовуються для змагань проводяться на території комплексу. У першій зоні не допускається розміщення наметів в місцях з автоматичним поливом.

1 зона включає в себе 6 комфортабельних дерев'яних зрубів, басейн, ресторан з літнім майданчиком, банний комплекс, три альтанки для відпочинку 15-30 чоловік, дитячий майданчик, волейбольний майданчик, паркування для автобусів.

2 зона - зона, де розташовані будиночки рибалки з ДР11 по ДР18. Навпроти кожного будиночка - поміст для лову риби. Зручності в цій зоні - туалет і душ на вулиці. Поруч в помостом або будиночком можливо розміщувати додаткові намети.

3 зона - зона від М19 до РМ24. У цій зоні є три містка, які пропонуються без будиночків - М19, М20 і М21. Далі після помостів розташовані будиночки рибалки на рибних місцях (РМ1-РМ11), лов риби здійснюється з берега, без помосту. Після останнього будиночка - РМ11 є ще 12 рибних місць, де зручно розташуватися компанією, гостям, які вважають за краще фідерні риболовлю. У третій зоні можливе розміщення наметів, трейлерів.

4 зона - так званий правий, спортивний берег. Зручності - мінімальні, вода і туалет, електрики немає. Тут розташовані 10 помостів М21-М31, для любителів коропового лову. На цьому березі проводяться коропові змагання нашого водойми.

У комплексі ви знайдете розміщення будь-якого рівня комфорту, на будь-який смак.

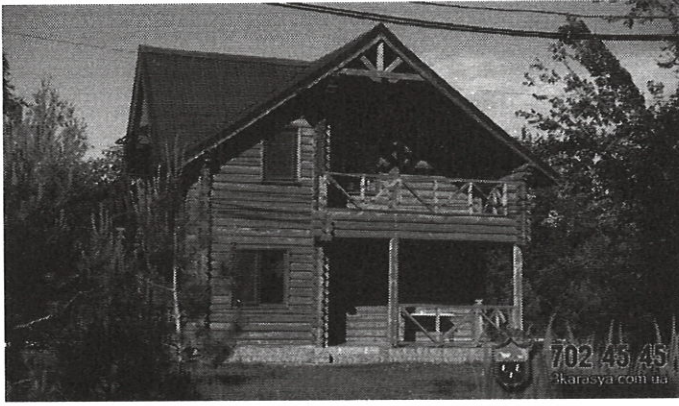


Рис.1.1.Готель «Три Карася»



Рис.1.2.Готель «Три Карася»

Міні-готель «Садиба Лагуна» знаходиться в центрі Біляївки (в 40 км від Одеси) на лівому березі Турунчука, рукава річки Дністер. Триповерхова будівля садиби виконано з екологічно чистого матеріалу у вигляді деревного зрубу. Акуратна територія з легким ландшафтним дизайном.

Номери: Всього 15 номерів, з яких: 6 номерів категорії "економ" з частковими зручностями (умивальник в номері, загальний санвузол з душовими - на поверсі), 1 номер "люкс", 2 номери "напівлюкс" і 6 номерів категорії "стандарт" з усіма зручностями.

Ресторан: Кафе "Лагуна" - українська, молдавська, бессарабська кухня. На подвір'ї - кілька літніх альтанок різної місткості.

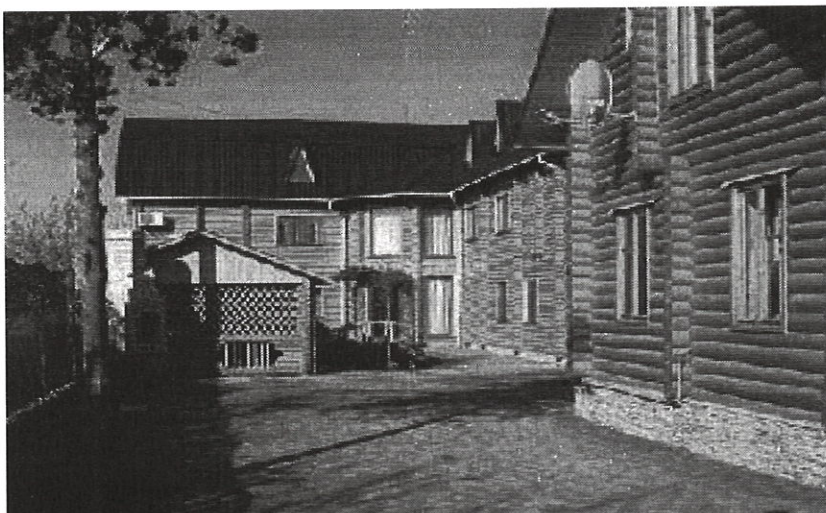


Рис.1.3. Міні-готель «Садиба Лагуна»



Рис.1.4. Кафе міні-готелю «Садиба Лагуна»

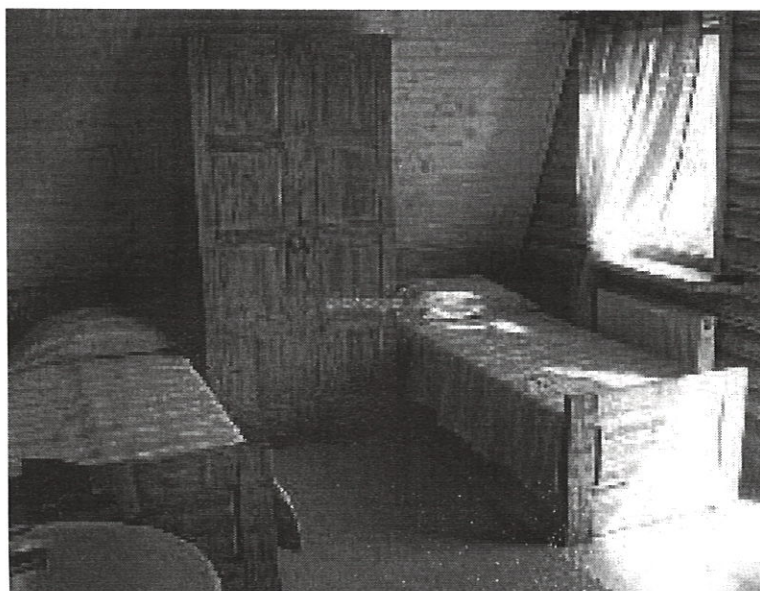


Рис.1.5. Міні-готелю «Садиба Лагуна»(номерний фонд)

Апартаменти «Добрий Хутір» з безкоштовним Wi-Fi і видом на озеро розташовані в Одесі. До послуг гостей безкоштовний прокат велосипедів і цілодобова стійка реєстрації. На території розбитий сад і облаштована безкоштовна приватна парковка. Гості також можуть відвідати бар.

В апартаментах є кухня з мікрохвильовою піччю, холодильником і духовкою, вітальня з гостинним куточком і обідньою зоною, 3 спальні і 2 ванні кімнати з ванною і душем. У числі зручностей - DVD-плеєр і телевізор з плоским екраном і супутниковими каналами.

Гості можуть відпочивати на терасі.

В 4,4 км від апартаментів «Добрий Хутір» знаходиться Одеський порт, а в 6 км - Одеський театр опери та балету. Відстань до міжнародного аеропорту Одеси становить 14 км. Для гостей організують безкоштовний трансфер від / до аеропорту ..

Добрий хутір - це 6 двоповерхових котеджів включають в себе 2 спальні, гостьову кімнату, їдальню і велику кухню, у кожного котеджу є свій пірс, паркінг, альтанка і мангал. На території готелю є бар, ресторан, банкетний зал на 100 персон, баня, кальянна і власний ставок. Предоставляються такі послуги:

1. Транспортні послуги
2. Паркінг
3. Обслуговування в номері
4. Бар
5. Кольяная кімната
6. Сауна
7. Російська лазня
8. Більярд
9. Страви на відкритому вогні
10. Тандир
11. Організація сімейних свят
12. Проведення банкетів
13. Святкування весіль

14. Організація виїзної розпису

15. Розпис на воді

16. Конференції

17. Корпоративні вечірки

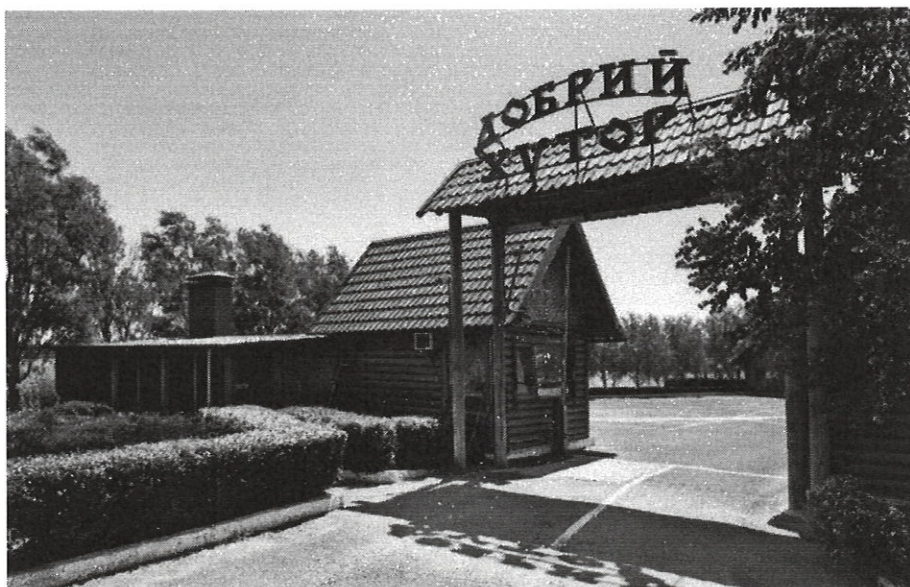


Рис.1.6 Апартаменти “Добрий Хутір”

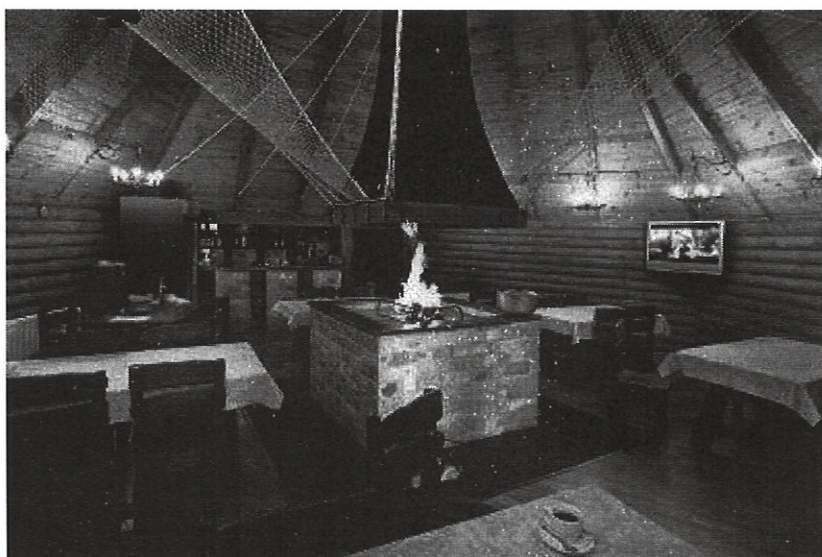


Рис.1.7. Кафе в апартаментах “Добрий Хутір”

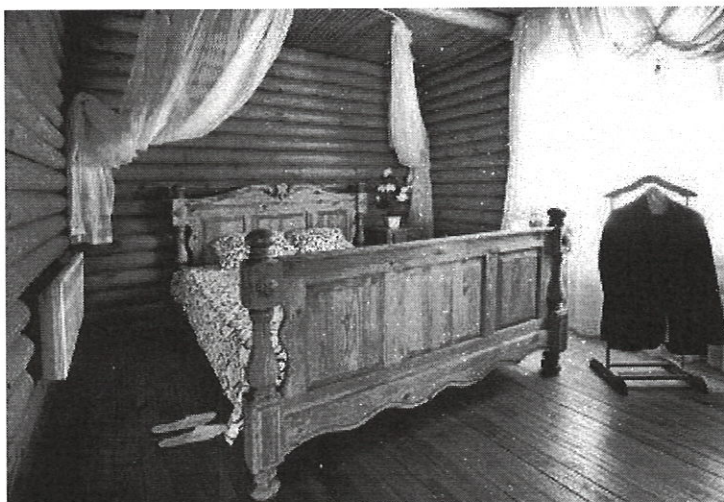


Рис.1.8. Номерний фонд в апартаментах “Добрий Хутір”

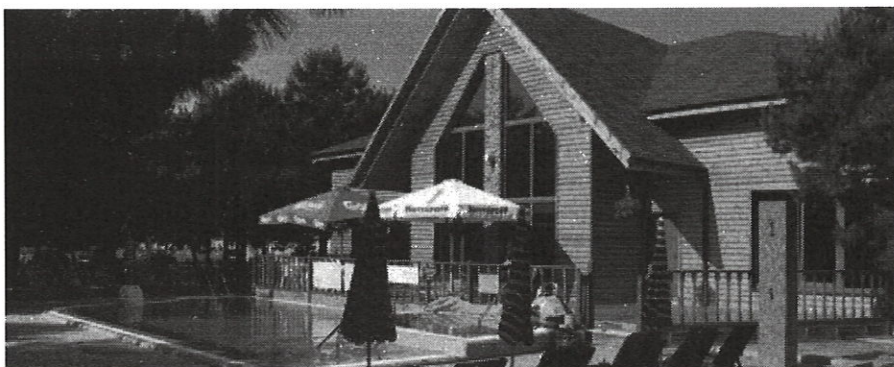


Рис.1.9. Інфраструктура в апартаментах “Добрий Хутір”

Таблиця 1.2.

Аналіз конкурентів

Критерії	«Три Карася»	«Садиба Лагуна»	«Добрий Хутор»
Загальна кількість балів	8.0	7.5	8.5
Кількість відгуків	120	85	185

Джерело: складено автором

РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ

2.1 Моделювання інфраструктурної складової проекту

Таблиця 2.1

Склад інфраструктури готельного підприємства

Об'єкт інфраструктури	Опис об'єкта інфраструктури
<p>Номерний фонд</p>	<p>До складу номерного фонду входять 15 номерів з загальною місткістю 30 місць.</p> <p>Номерний фонд: Напівлюкс, Стандарт</p> <p><i>Напівлюкс</i> – номер з великим двоспальним ліжком і зоною вітальні обладнаний власною обідньою зоною і окремою ванною кімнатою. Номер розрахований від 2 до 3 осіб (оплачується додатково).</p> <p><i>Стандарт двомісний</i> – двомісні світлі номери, що вміщують в себе двоспальне ліжко з тумбочками, шафа і крісло. вони знаходяться на другому поверсі. У номері: кабельне телебачення, система клімат контролю, міжнародний телефонний зв'язок, безкоштовний Wi Fi інтернет.</p>
<p>Ресторан</p>	<p>Розраховано на 30 посадочних місць, знаходиться на першому поверсі та обслуговує як постояльців готелю, так і всіх бажаючих. Кухня змішана, проводяться сніданки, які включені у вартість проживання та проводяться у форматі «шведського столу».</p>

Продовження таблиці 2.1

Бар	Розрахований на 10 місць , пропонує широкий асортимент напоїв і продукції із свіжих продуктів.
Ігровий майданчик	Знаходиться на території готелю.
Басейн	Знаходиться на території готелю.
Кімната побутового обслуговування	До складу входять: пральня, хімчистка, ремонт дрібних речей.
Паркінг	Знаходиться на території готелю. Призначений для паркування автомобілів відвідувачів.

Джерело: складено автором

Таблиця 2.2

Склад номерного фонду готелю.

Тип номеру	Наповнення номеру	Кількість номерів
Напівлюкс	У номері є: душ, фен, туалетне приладдя, туалет, кімнатні капці, душова кабіна. Є можливість розміщення двох дітей. Також облаштована обідня зона. Безкоштовний Wi-Fi та телевізор з плоским екраном	6

Продовження таблиці 2.1

Стандарт	Кімната оснащена двоспальним ліжком і диваном, тумбочками, шафою і письмовим столом. Можливе розміщення 3-х осіб за окрему плату. Безкоштовний Wi-Fi та телебачення	9
Всього		15

Джерело: складено автором

2.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах

Основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів кожного готельного підприємства є служба прийому та розміщення. У процесі обслуговування клієнти найбільше взаємодіють із персоналом цієї служби — отримують інформацію про готель, бронюють місця (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки). Забезпечується поселення, оплата послуг, послуги під час перебування у готелі. Ця служба коригує також роботу інших служб, пов'язаних із безпосереднім обслуговуванням клієнтів (бронювання, обслуговування номерного фонду, громадського харчування), аналізує заповнюваність номерів за поточну добу, контролює оплату клієнтами послуг готелю, забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей, та ін.

Персонал служби прийому та розміщення, водночас із службою бронювання, найперше контактують з клієнтами, тому від їхнього професіоналізму залежить перше враження про готель загалом. У цьому зв'язку:

1. Служба прийому та розміщення (рецепція) повинна розташовуватись у безпосередній близькості до входу в готель. У випадку значних розмірів вестибюля, його планування й інтер'єр мають зорієнтувати гостей у напрямку стійки рецепції.

2. Рецепція повинна мати оригінальне, естетично привабливе оформлення з елементами світлового, необхідне технічне (телефон, факс, комп'ютер) та інформаційне забезпечення (рекламні буклети, прайси, візитки тощо).

3. Стійка рецепції має бути чистою, технічна документація — упорядкованою, без зайвих предметів.

4. Обслуговуючий персонал повинен мати бездоганний зовнішній вигляд і поведінку, оперативно забезпечувати процес прийому та поселення гостей.

Службу прийому і розміщення очолює головний адміністратор (менеджер служби прийому та розміщення). Йому підпорядковані

чергові адміністратори, портьє, касир служби прийому і розміщення. У невеликих готелях значну частину функцій може виконувати один спеціаліст — черговий адміністратор, який підпорядковується безпосередньо генеральному директорові. У великих готелях зі значним потоком туристів та великим персоналом у кожній категорії спеціалістів можуть вирізнятись декілька співробітників з окремих напрямів (наприклад, у групі портьє — з прийому клієнтів, від'їзду, портьє, відповідальний за ключі).

Головний адміністратор. Окрім функції управління службою прийому та розміщення, функціональні обов'язки головного адміністратора стосуються контролю за якістю обслуговування в готелі, постійного

вдосконалення діяльності служби з метою поліпшення обслуговування гостей.

У технологічному процесі головний адміністратор:

- керує збутом номерів;
- здійснює балансові розрахунки витрат гостей у готелі;
- надає інформацію щодо роботи різних служб у готелі;
- вирішує конфліктні ситуації, які виникають між обслуговуючим персоналом та клієнтами готелю.

В управлінні процесом збуту номерів головний адміністратор повинен володіти інформацією про їхнє заповнення, уточнювати замовлення, передусім колективні на найближчий місяць, виявляти особливі випадки у прийомі гостей, аналізувати список гостей, у тому числі VIP-гостей і постійних клієнтів. Він має бути зацікавленим у збуті всіх вільних номерів, пов'язаних із постійним режимом бронювання місць, розпродажу дефіциту й управління відсотковими доходами. Розпродаж дефіциту стосується демонстративного виділення переваг незайнятого номера (місця розташування, огляду території з вікон, інтер'єру, обладнання та ін.), спонукаючи клієнта до його купівлі. Інший метод, управління відсотковим доходом, пов'язаний з продажем незайнятих номерів за пільговими тарифами.

Головний адміністратор повинен також забезпечити рентабельність готельного підприємства через досягнення оптимальної середньодобової ціни номера, яку визначають діленням вирученої суми за добу від продажу всіх номерів на кількість проданих.

Відділ бронювання номерів (місць) у готелях функціонує як окрема структурна ланка управління, проте найчастіше у структурі служби прийому та розміщення. Очолює відділ менеджер, який у більшості готелів знаходиться на одному службовому рівні з головним адміністратором і підпорядковується директору відділу обслуговування або директору відділу збуту. Цей факт

підкреслює, що резервування функціонально пов'язане із збутом і має вплив на управління доходами готелю.

Відділ бронювання найчастіше працює у період найвищої активності клієнтів — з 8 до 18 год. Кількість службовців залежить від розмірів готелю і становить 3-5 осіб. Основне завдання службовців полягає у реалізації найбільшої кількості номерів готелю за максимально високу ціну. Окрім цього відділ бронювання здійснює маркетингові дослідження ринку — вивчає динаміку попиту на готельні послуги, аналізує заповнення номерів, програму заходів, які будуть відбуватись у регіоні (спортивні змагання, фестивалі,

конференції та ін.) та разом із службою маркетингу прогнозує діяльність готелю.

У період проведення масових заходів попит на готельні послуги збільшується у декілька разів. Для готелів вигідно бронювати місця для заходів із значною кількістю учасників, оскільки у таких випадках попереднє замовлення здійснюється заздалегідь до події і ризик його анулювання незначний.

Серед основних посадових та професійних обов'язків персоналу відділу резервування виділяються:

комунікабельність у стосунках із клієнтами, швидке та чітке реагування на замовлення з розміщення;

професіональне знання процесу бронювання, оперативна систематизація інформації, що поступає від клієнтів та інформації про стан заповнення номерного фонду;

—знання тарифів на послуги розміщення, додаткові послуги, цінові пільги та сезонні зміни цін;

вміння орієнтуватись у темпераменті клієнта та прогнозувати його реальні наміри, впливати на клієнта з метою досягнення максимального ефекту від співпраці з ним;

вміння працювати з технічними системами резервування, насамперед із телекомунікаційними.

Технологія і організація функціонування служби номерного фонду

Головними функціями служби є надання послуг у номерах, забезпечення необхідного санітарно-гігієнічного стану і комфорту номерів, контроль за станом обладнання номерів, постільною білизною, форменим одягом працівників готелю.

До складу служби номерного фонду у готельному комплексі «Нота Бене» входять такі працівники:

- менеджер служби;
- старша покоївка;
- покоївка;
- прибиральниця;

До обов'язків менеджера номерного фонду у «Нота Бене» входить:

- контроль за якістю обслуговування, станом обладнання і комфорту у номерах, приміщеннях громадського та службового призначення;
- проведення моніторингу системи тарифів на послуги у номерах, визначення у співпраці з економічним відділом та комерційною службою оптимального тарифу;
- ефективним використанням підпорядкованого персоналу та контроль з метою своєчасного виконання обов'язків;
- організацією контролю і управління роботою систем безпеки у готелі для забезпечення безпеки гостей і персоналу, їхнього майна;
- підбором персоналу здатного ефективно виконувати функціональні обов'язки у службі;
- підготовка і аналіз звітів про перевірку і прогнозування використання номерного фонду
- контролем і управління роботою готельної пральні для забезпечення ефективної підготовки чистої білизни, необхідної для утримування на високому рівні номерів і ресторану;
- координацією роботи з іншими службами (службою прийому і розміщення, бронювання, інженерно-експлуатаційною, комерційною);

– забезпеченням підвищення професійно-кваліфікаційного рівня підлеглих;

– регулярне проведення інвентаризації;

Робочий день менеджера служби триває з 7.45 до 18.00.

Старша покоївка слідкує за роботою покоївок і контролює стан приміщень. До її обов'язків входить прийом приміщення готельного номеру при від'їзді клієнта, контроль і збереження білизни, слідкує за її станом, регулярне проведення інвентаризації майна, розподіл виробничих завдань згідно обов'язків.

Покоївки здійснюють прибирання, провітрювання номерів, санвузлів, зміну постільної білизни, контролюють наявність у санвузлах необхідних засобів гігієни, перевіряє стан меблів, технічний стан побутової техніки та ін.. У своїх обов'язках покоївка готелю «Нота Бене» повинна бути толерантною, люб'язною, чесною з клієнтами, виконувати доручення керівника служби, повинна повідомляти старшу покоївку або керівника служби про технічні несправності в номері, що можуть загрожувати життю, здоров'ю, майну гостей. У готельному комплексі прибирання покоївками здійснюється трьох типів:

- вибіркоче. Здійснюється переважно у другій половині дня. Воно може виконуватись за розпорядком або за викликом гостя за додаткову плату.
- поточне прибирання. При такому прибиранні покоївки провітрюють приміщення, протирають порох, застеляють ліжка. У обов'язки покоївки при такому прибиранні входить перевірка обладнання номеру та стану меблів.
- генеральне прибирання. Проводиться один раз на 10 днів. При такому прибиранні у номері робиться вологе прибирання, очищення килимів та забруднених, протирання пороху, миття санвузлів.

Вигляд покоївки повинен бути бездоганим. Вона повинна бути у форменному одязі прийнятому для покоївок у готелі і мати бейджик який зазначає її ім'я та прізвище. Одяг повинен бути завжди чистим і попросованим.

Прибиральниці готелю «Нота Бене» забезпечують належний санітарний стан у вестибюлі, холі, на сходовій клітці, ліфті, у службових приміщеннях та по всій території готелю. Прибиральниця готелю не повинна створювати жодних незручностей для гостей працівників.

Завідувач білизняною відповідає за збереження білизни, форменого одягу та інших виробів з тканин, що використуються у готелі, здійснює обмін білизни – видає чисту білизну покоївкам і приймає використану, перевіряє стан білизни, забезпечує її ремонт, поновлення, здає білизну у пральню і приймає її після прання.

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

Фінансово-комерційна служба забезпечує облік, контроль обігу фінансових ресурсів, несе відповідальність за забезпечення готелю матеріально-технічними та виробничими ресурсами. У структурі служба складається з бухгалтерії і планово-комерційного відділу, в окремих готелях ці структурні ланки можуть функціонувати окремо. Очолює службу головний бухгалтер, який підпорядковується директору готелю.

Бухгалтерія у готелях здійснює аналіз фінансово-господарської діяльності, організовує складання бухгалтерських звітів згідно нормативних документів, несе відповідальність за дотримання фінансової і договірної дисципліни, організовує складання бізнес-планів, фінансово-господарських планів та кошториси згідно встановленої форми, несе відповідальність за своєчасне складання звітів, балансів і рахунків, прибутків і збитків, виконує роботу з обліку, введення в експлуатацію і списання матеріальних цінностей і обліку коштів у встановленому порядку, несе відповідальність за дотримання ціноутворення і визначення тарифів, здійснює облік надходження і вибуття

виробничих запасів відповідно до стандартів бухгалтерського обліку, організовує роботу з отримання ліцензій та ін.

У технологічному процесі бухгалтерія здійснює постійний зв'язок із всіма службами, відділами і персоналом готелю. Фінансова служба забезпечує грошові перекази, підготовку фінансових звітів від касирів кожного структурного торгового підрозділу готелю, насамперед служби прийому і розміщення, громадського харчування, спортивно-розважальних закладів; облік і контроль первинної документації, своєчасне інформування адміністрації про фінансові результати діяльності готелю. Бухгалтерія також забезпечує нарахування заробітної плати, отримання інших різних рахунків і виплату по них, контроль і облік витрат.

Фінансова служба у готелях функціонує згідно установчих документів, умов і методів формування капіталу, форми управління, що визначає фінансові відносини з державою, акціонерами, пайовиками, управляючою компанією, асоціацією та ін. Структура і розміри фінансової служби у готелях також визначаються місткістю, категорією, участю іноземного капіталу у роботі закладу.

Організаційно-функціональна схема управління фінансовою службою у малих готелях спрощена. Вона складається з двох відділів - відділу поточної діяльності і відділу інвестицій, роботу яких контролює менеджер, якому підпорядковується 1-2 бухгалтери і касир. У готелях значної місткості бухгалтерія складається з фінансового менеджера (директора), головного бухгалтера, заступника головного бухгалтера, бухгалтерів різної категорії і касира, весь персонал становить з 10-15 осіб.

Організаційно-функціональна структура фінансово-комерційної служби у готелях значної місткості

фінансовий облік комерційний

Професійні обов'язки фінансового менеджера пов'язуються з:

- контролем ефективності фінансових потоків у готелі, забезпечення оптимальних витрат і відрахувань;

- складанням річного плану фінансових потоків з урахуванням перспективного планування економічного стану готелю - обсягу збуту, прибутку і рівня раціональної організації праці. Фінансовий менеджер також забезпечує поточне і довготермінове прогнозування, аналіз отриманих даних;

- розробки кошторису для працівників, здійснює контроль за рівнем витрат;

- розробкою і впровадженням виробничого обліку, складає детальний звіт про витрати готельного підприємства, вводить нові методики, керує інвентаризацією матеріально-технічної бази і визначає її вартість. Здійснює реєстрацію записів матеріально-технічного постачання і забезпечує необхідні коректування. Готує для власника, керівників підприємства звітно-фінансову інформацію про витрати готельного підприємства;

- здійснення контролю за використанням бланків оперативного обліку, їхнього збереження;

- комплектування служби кадрами, визначає обсяг роботи для працівників, забезпечує підвищення кваліфікації підлеглих;

- підтримки тісних зв'язків з менеджерами інших служб, приймає участь у нарадах керівників закладу.

Кваліфікаційна характеристика менеджера фінансової служби пов'язуються з необхідністю знати:

- теоретичні основи управління і управління фінансовою діяльністю підприємства;

- теорію фінансів, кредиту, бухгалтерського обліку;

- економічну статистику, систему статистичної звітності;

- чинне законодавство у сфері фінансової, кредитної, валютної, банківської діяльності і діяльності у сфері гостинності;

- нормативно-законодавчі акти з міжнародних розрахунків і зовнішньоекономічної діяльності;

- основи здійснення операцій на міжнародному фінансовому ринку;

- основи економіки готельних підприємств;

- види цінних паперів і порядок їх обігу, особливості обігу цінних паперів за кордоном;

- правила і порядок проведення операцій на внутрішньому фінансовому ринку;

- основи діловодства.

Планово-комерційний відділ забезпечує готельні підприємства матеріально-технічними та виробничими ресурсами. Очолює відділ старший менеджер, якому підпорядковується у великих готелях 3-4 менеджери з різних напрямків діяльності. Менеджер відділу підпорядковується менеджеру служби. В окремих готелях цей відділ виділяється як самостійна структурно-функціональна й управлінська ланка.

Головне завдання відділу полягає у проведенні моніторингу ринку товарів та послуг, виявляти оптимальні умови забезпечення матеріально-технічними ресурсами та послугами закладу гостинності у співвідношенні ціни і якості, укладання угод з постачальниками продукції.

Дослідження ринку товарів і послуг, що використовуються у готельній сфері повинно проводитись постійно з метою своєчасного реагування на зміни, що відбуваються на ньому. Важливу роль відіграє комп'ютеризація та використання телекомунікаційних інформаційних систем при моніторингу, виконанні комерційних операцій, пов'язаних з управлінням товарними запасами, контролем виконання договорів та ін.

У професійній діяльності працівники планово-комерційного відділу повинні досконало знати:

- основи здійснення комерційних операцій на внутрішньому та міжнародному ринку товарів і послуг;

- закони і нормативні акти, що регламентують комерційну діяльність;

- основи економіки готельних підприємств;

- форми документів, що використовуються для здійснення комерційних операцій.

У роботі комерційний відділ повинен тісно співпрацювати із всіма структурними ланками готелю, володіти повною інформацією про необхідне забезпечення готелю матеріально-технічними ресурсами. У структуру відділу доцільно включати менеджерів маркетингових досліджень, організації обслуговування у номерах, гастрономічних закладах.

Організація та функції інженерно-експлуатаційної служби у готелях

Готелі - це великі за розмірами підприємства, що мають складне інженерно-технічне обладнання - комплекс систем, що функціонують у постійному режимі і забезпечують задоволення культурно-побутових потреб гостей та персоналу закладу розміщення. Обладнання готелю включає систему водопостачання, центральне опалення, електромережу, каналізацію, протипожежну систему, вентиляцію, телефон, телевізійне, радіоустаткування, автоматичні системи охорони та ін. У будівлі готелю знаходяться технічні приміщення з обладнанням, що забезпечує роботу персоналу служби. Експлуатація інженерного обладнання повинна здійснюватись згідно технічної документації і технічного паспорта будівлі, плану кожного поверха, системи опалення, каналізації, водопроводу, електроосвітлення, паспорта ліфта.

Інженерно-експлуатаційна служба у готелях забезпечує необхідні умови для функціонування будівлі і обладнання згідно із встановлених стандартів. З метою ефективної реалізації своїх функцій персонал служби повинен здійснювати регулярне, згідно затверджених інструкцій, проведення обстеження санітарного і технічного стану готелю і території, що прилягає до нього, об'єктів комунального призначення і благоустрою території, що обслуговується цією службою, оцінку якості виконання проведених службою робіт і надання послуг, складання і перевірку за результатами обстеження актів.

У функції служби входить розробка та впровадження ресурсозберігаючих технологій, обладнання, що дозволяє значно зменшити загальний обсяг споживання ресурсів, насамперед енергоресурсів, води та ін. Сучасні готельні підприємства управляють інженерно-технічними системами шляхом

використання автоматизованих систем управління, які забезпечують взаємопов'язану роботу всіх служб та систем готелю.

У структурі управління очолює інженерно-експлуатаційну службу головний інженер, йому підпорядковується заступник, інженер-програміст, майстер. У функціональній структурі служби виділяються два відділи - чергова технічна служба і ремонтна служба (рис. 6.8). У системі зв'язків з управління, головний інженер підпорядковується генеральному директору, у великих готелях заступнику генерального директора, технічному директору.

Головний інженер коригує роботу технічного персоналу і контролює результати його роботи, зокрема:

- забезпечує розподіл щоденних замовлень, що надходять від служб та персоналу готелю на виконання робіт і їх завершення у термін під контролем заступника головного інженера;

- складає графіки проведення робіт з профілактики і ремонту, розподіляє згідно графіка функції у виконанні робіт;

- несе відповідальність за використання згідно експлуатаційних вимог технічного обладнання - опалювальних систем, водопостачання, засобів зв'язку та ін.;

- контролює дотримання правил охорони праці та техніки безпеки працівниками;

- реєструє дані і готує місячний звіт по роботі служби для керівників закладу розміщення;

- забезпечує контроль за ефективним використанням необхідних у технологічному процесі ресурсів;

- проводить інструктаж щодо безпеки у випадку виникнення пожежі, виходу газу та інших непередбачуваних технологічних процесів;

- складає бюджет служби, забезпечує контроль його виконання і витрати в процесі функціонування служби;

- забезпечує навчання і практичну підготовку інженерно-технічного персоналу;

- вирішує сумісно з директором готелю або менеджером кадрової служби проблему кадрового забезпечення служби;

- розробляє плани поточного і перспективного технічного переобладнання закладу розміщення;

- забезпечує контроль за раціональним використанням енергоресурсів, їхню економію.

Організаційно-функціональна структура інженерно-експлуатаційної служби у готелях значної місткості

Кваліфікаційні характеристики головного інженера пов'язані з необхідністю досконало знати:

- теоретичні основи функціонування інженерно-технічних систем у готелях;

- основи техніки безпеки у роботі з інженерно-технічними системами у готелях;

- основи організації і технології готельних послуг;

- теоретичні основи управління;

- систему статистичної звітності та діловодство;

- основи складання бюджету організації.

Високопрофесійна діяльність головного інженера пов'язується з необхідністю мати вищу професійну освіту в сфері інженерних наук, досвід управління, високі вольові та організаційні характеристики.

Заступник головного інженера забезпечує координацію, контроль у роботі персоналу служби, допомагає головному інженеру у виконанні його обов'язків згідно функціонування служби. Зокрема, він забезпечує:

- складання розкладу чергування і організовує позмінну роботу технічного персоналу;

- трудову дисципліну персоналу служби;

- облік виходу на роботу персоналу і складає платіжну відомість;

- навчання персоналу;

- розподіл виробничих завдань і забезпечує контроль їхнього виконання;

- контроль стану та безпеку функціонування основних інженерно-технічних систем;

- контролює використання комунальних послуг з метою економії і контролю витрат.

Старший електрик забезпечує:

- безперебійну роботу згідно технічної інструкції енергетичного і сантехнічного обладнання, електричних і теплових мереж, повітропроводів, водопроводу і каналізації;

- нагляд за технічним обслуговуванням електроустаткування і електричних мереж;

- відповідальність за дотримання протипожежних норм безпеки.

Електромонтер забезпечує:

- безперебійне функціонування електрообладнання у готелі;

- усуває аварії електроосвітлення і відновлює функції світлових і силових точок;

- відновлення роботи внутрішньої електропроводки, вимикачів, телевізійних установок, освітлювальної арматури, люстр, електричних ламп;

- ремонт електронагрівального обладнання;

- інформування головного інженера щодо необхідності проведення ремонтних робіт або змін в електричній системі;

- вивчає заходи протипожежної безпеки зумовлених електрообладнанням закладу розміщення.

Слюсар-сантехнік контролює справність санітарно-технічного обладнання, систем водозабезпечення і подачі гарячої води, системи опалення, каналізації, побутових приладів, здійснює профілактичний ремонт санітарно-технічного обладнання.

Столяр забезпечує справність столярного обладнання - дверей, вікон, дерев'яного покриття підлоги, ремонтує і замінює дверні замки та ін.

Організація та функції кадрової служби у готелях

Функції цієї служби пов'язані з:

- підбором, прийманням на роботу, оцінюванням якості персоналу, навчанням персоналу готелю;
- улагодженням конфліктів, формування корпоративної свідомості;
- розробкою посадових інструкцій і функціональних технологій для персоналу;
- оцінкою і допомогою у поліпшенні умов праці працівників;
- допомогою керівникам підрозділів готелю у роботі з персоналом;
- підвищенням кваліфікації співробітників;
- заохоченням і мотивацією персоналу та ін.

Функції служби також пов'язані із веденням особистих справ усіх працівників готелю, укладанням угод для проведення навчання, підвищення кваліфікації персоналу. У структурі кадрова служба найчастіше складається з відділу кадрів, відділу охорони праці, учбово-тренінгового центра.

Відділ кадрів здійснює набір обслуговуючого персоналу, узгоджує професійні проблеми праці, трудової дисципліни та винагороди працівників. Відділ охорони праці забезпечує інструктаж з техніки безпеки, контроль за виплатою грошової допомоги з непрацездатності, пов'язаної з виробничими травмами, контроль за кошторисом витрат. Учбово-тренінговий центр забезпечує підвищення кваліфікації, перепідготовку та стажування фахівців і обслуговуючого персоналу, навчання працівників управління якістю послуг.

Структура кадрової служби у готелях залежить від розмірів підприємства. Очолює службу менеджер у підпорядкуванні якого перебуває декілька менеджерів, які відповідають за окремі напрямки роботи. Головний менеджер підпорядковується директору закладу розміщення.

Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі

Структуру готелю, 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.

Розрахунок чисельність гардеробників в готелі:

Початкові дані. Кількість гардеробів в готелі - 1; кількість місць в гардеробі - 30, гардероб працює у 2 зміни; коефіцієнт, що враховує заплановані для даного готелю невиходи гардеробників під час відпустки, хвороби -1,1.

Розрахунок.

Згідно методички, визначаємо нормативну явочну чисельність гардеробників в зміну, яка для даного готелю дорівнює – 0,65.

Далі визначаємо загальну явочну чисельність гардеробників для роботи в 2 зміни: $0,65 * 2 = 1,3$

Облікова чисельність гардеробників може бути визначена за наступною формулою:

$$Ч_{об} = Ч_{я} * K_n (2.18)$$

де $Ч_{я}$ — нормативна явочна чисельність робітників;

K_n - коефіцієнт, що враховує заплановані для готелю невиходи гардеробників під час відпустки, хвороби.

Розраховуємо загальну облікову чисельність гардеробників (без поєднання професій):

$$Ч_{об} = 1,3 * 1,1 = 1,43$$

Тобто загальна кількість гардеробників – 2, які працюють у 2 зміни.

Розрахунок чисельності покоївок, що працюють в першу, другу і третю зміни:

Норми обслуговування встановлюють з урахуванням витрат часу на виконання покоївками основних і додаткових функцій. До основних функцій відносять всі роботи з прибирання номерів. До додаткових функцій віднесені: доставка засобів прибирання і пристосувань на початку зміни до місця роботи і в кінці зміни у встановлене для їх зберігання місце; прийом номерів від

мешканців при їх виїзді з готелю; прийом замовлень мешканців на додаткові послуги і забезпечення їх своєчасного виконання.

Готель має категорію «3 зірки» і наступну кількість номерів: однокімнатні двомісні (з повним санвузлом) - 7; однокімнатні напівлюкси(з повним санвузлом) -3.

Коефіцієнт, що враховує заплановані для даної категорії готелю невиходи покоївок - 1,3.

У тих випадках, коли одна покоївка обслуговує різні номери, їх підбирають з таким розрахунком, щоб дотримувалася наступна умова:

$$\sum T_{но} = T_{зм}, \quad (2.19)$$

де $T_{но}$ — сума норм часу обслуговування;

$T_{зм}$ — змінний фонд робочого часу.

Явочна чисельність покоївок (що працюють в першу зміну), необхідна для обслуговування всіх номерів в готелі, визначається по нижченаведених залежностях.

$$Ч_я = \frac{(T_{но1} * N_1 + T_{но2} * N_2 + \dots + T_{ноn} * N_n)}{T_{зм}} \quad (2.20)$$

$$Ч_я = (9*0,94+6*1,6) / 3,34 = 5,4 \text{ (осіб)}$$

Облікова чисельність покоївок ($Ч_{об}$) може бути визначена по наступній формулі:

$$Ч_{об} = Ч_я * K_n \quad (2.21)$$

де K_n - коефіцієнт, що враховує заплановані для покоївок невиходи під час відпустки, хвороби.

Розраховуємо загальну облікову чисельність покоївок першої, другої і третьої змін:

$$Ч_{об} = 5,4 * 1,3 = 7,02$$

Загальна кількість покоївок становитиме - 7 осіб.

Розрахунок чисельності комірників

Кількість камер схову в готелі – 1, камера схову працює у 2 зміни; коефіцієнт, що враховує заплановані для даного готелю невиходи комірників під час відпустки, хвороби, тощо - 1,2. Визначуваний норматив явочної чисельності комірників в зміну - 0,53

Визначаємо загальну явочну чисельність комірників для роботи у дві зміни: $0,53 * 2 = 1,06$ (осіб).

Облікова чисельність комірників ($Ч_{об}$) може бути визначена по наступній формулі:

$$Ч_{об} = Ч_{я} * K_n \quad (2.22)$$

де $Ч_{я}$ - нормативна явочна чисельність робітників;

K_n — коефіцієнт, що враховує заплановані для готелю невиходи комірників під час відпустки, хвороби, тощо.

$$Ч_{об} = 1,06 * 0,53 = 0,56, \text{ тобто } 1 \text{ комірник.}$$

Розрахунок чисельності швейцарів

Для швейцарів встановлений норматив чисельності, виходячи з того, що, відповідно до посадової інструкції, протягом всього чергування він повинен постійно знаходитися біля входу в житловий корпус.

Послідовність визначення чисельності швейцарів наступна:

- Встановлюють кількість постів швейцарів в готелі.
- Встановлюють кількість змін роботи швейцарів на кожному посту.
- За встановленою кількістю постів і змін роботи швейцарів визначають явочну чисельність робітників.

Норматив явочної чисельності швейцарів в зміну на 1 пост - 1 робітник. В готелі, який проектується дана посада – відсутня.

Склад персоналу та його чисельність за іншими посадами:

Адміністрація готелю

- Директор – 1
- Менеджер з організації дозвілля- 2

Бухгалтерія

- Головний бухгалтер – 1

Служба прийому та розміщення

- Адміністратор готелю – 4

Служба обслуговування

- Гардеробник – 2
- Комірник камери схову – 1

Служба експлуатації номерного фонду та надання послуг

Покоївка (I зміна) – 2

Покоївка (II та III зміна) – 5

Охорона - 4

Усього – 22

2.3 Показники експлуатаційної програми готелю

Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків:

1. Одноразова місткість

Характеризує кількість інвентарних місць готелю

$$O_m = K_{ном} * Ч_{i,m} \quad (2.23)$$

де O_m – одноразова місткість;

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

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

$$O_m = 9 * 2 + 6 * 2 = 30$$

2. Можлива пропускна спроможність

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

$$ПС_m = O_m * Ч_{д,p} \quad (2.24)$$

де $ПС_m$ – можлива пропускна спроможність;

O_m – одноразова місткість;

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

$$PC_M = 30 * 365 = 10950$$

3. Пропускна спроможність

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

$$PC = PC_M - K_{к,р} \quad (2.25)$$

де PC – пропускна спроможність;

PC_M – можлива пропускна спроможність;

$K_{к,р}$ – кількість людино-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції (від 8 до 12 місяців). Для готелю 3* - 5% від PC_M . $K_{к,р} = 10950 * 0,05 = 547,5$

$$PC = 10950 - 547,5 = 10402$$

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)

$$PC_{ПЛ} = PC - K_{н,р} - K_{с.о} - K_{ін} \quad (2.26)$$

де $PC_{ПЛ}$ – планова пропускна спроможність;

PC – пропускна спроможність;

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

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

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

$$PC_{ПЛ} = 10402 - (30 * 3) - (30 * 1,8) - 30 * 3 = 10168$$

5. Середня місткість

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

$$\bar{M} = \frac{M_n * t_1 + M_k * t_2}{T} \quad (2.27)$$

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, (2 % від $M_n = 0,56$ – пошкодиться; $30 - 0,56 = 29$ місць)

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

T – загальний календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, днів (3 місяця або 12 місяців).

$$\bar{M} = (30+25)/365 = 0,15 \text{ місяця/}$$

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

Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом

$$K_{з(пл)} = \frac{ПС_{пл}}{ПС} \quad (2.28)$$

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

$$K_{з(пл)} = 10168/10402 = 0,97, \text{ тобто } 97\%.$$

*У випадку відсутності капітального ремонту та реконструкції номерного фонду готелю, в розрахунку коефіцієнта завантаження показники пропускної спроможності та можливої пропускної спроможності збігаються за абсолютними значеннями.

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

Даний коефіцієнт неможливо розрахувати за відсутності показника фактичного надання кількості місце-днів/ людино-діб.

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ

3.1 Розроблення основних та додаткових послуг підприємства

Основною діяльністю готелю є надання готельних послуг. Готельні послуги (послуги) - 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 та додаткові послуги, що надаються споживачу при тимчасовому розміщенні та тимчасовому проживанні в об'єкті розміщення.

Готельна послуга — це дія (операція) підприємства з розміщення споживача через пропозицію номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням.

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, які пропонують споживачеві під час розміщення та проживання в готелі. Зокрема:

— основні послуги — це обсяг послуг готелю (проживання, харчування), що введені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором;

— додаткові послуги — послуги, які не належать до основних послуг готелю, їх замовляють і оплачують споживачі додатково згідно з окремим договором (наприклад, послуги автостоянки, пральні, сауни і под.).

У проєктованому готелі будуть надаватися такі основні послуги:

- послуга проживання із включеним сніданком

Без додаткової оплати гостям можуть бути надані такі види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- безкоштовна стоянка для автомобілів;
- вільний інтернет по всій території готелю;
- відвідування басейну;
- шезлонги та парасольки біля басейну;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер їжі, кореспонденції;
- будіння о певній годині;

- дитяче ліжко;
- надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду и столових приладів.

До платних додаткових послуг готелю будуть належати наступні послуги:

- прання одежі;
- прасування одягу;
- трансфер;
- обслуговування у номері;
- екскурсійні програми;
- покупка і доставка квітів;
- анімаційні послуги;
- послуги спа-комплексу;
- карпатська фіто-бочка;
- карпатській фіто-чай;
- баня над річкою;
- тематичні вечірки;
- проведення бенкетів;
- підйомник для лижників і сноубордистів.

Послуги, що пропонує наш готель на відмінну від інших:

- Відпочинок у сільській місцевості
 - Проживання
 - Смачна українська кухня
 - Баня
 - Тематичні вечори
 - Рибалка
 - Полювання
 - Мисливство

Можливими джерелами для отримання додаткового прибутку підприємством буде ресторан, який зможуть відвідувати не лише гості готелю, впровадження сезонних акцій, організація свят з анімаційними послугами, відвідування басейну та сауни.

3.2 Розробка раціональної організаційної структури управління та складання штатного розкладу персоналу підприємства з врахуванням кількісного складу

Для ефективної роботи підприємств готельно-ресторанного господарства обрана лінійно-функціональна організаційна структура. Загальний метод подання структури готелю – це організаційна схема, тобто схема взаємин підрозділів. Вона показує розташування кожної служби і посади в загальній організації готелю та ілюструє розподіл повноважень і обов'язків. Організаційна структура потрібна для ефективного виконання ключових функцій працівників, визначення їх підзвітності, забезпечення належних зусиль з боку персоналу.

В організаційній структурі сучасних готелів виділяється основний операційний підрозділ – служба розміщення. Це пов'язане з тим, що готелі пропонують своїм гостям головну послугу – безпечне і комфортне проживання. Іншим підрозділам надається допоміжна роль підтримки основної діяльності готелю.

Отже, розглянемо докладно служби готелю.

Служба прийому і розміщення (СПіР). До функцій служби прийому і розміщення входить бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання, ведення необхідної документації.

До обов'язків цієї служби входить також ведення і підтримка в робочому стані бази даних, що містить інформацію про гостей і стан номерного фонду.

У службі прийому і розміщення є декілька посад:

- службовець з прийому і розміщення гостей (реєстратор), що оформляє гостей на проживання; він також підтримує зв'язок з міжміською і міжнародною телефонними станціями, фіксує наявність телефонних розмов

клієнтів з номерів, контролює їхню оплату, а також надає послуги з ранкової побудки на прохання клієнта;

- черговий адміністратор

Готель комп'ютеризований, кожен співробітник СПіР має право на доступ лише до тих комп'ютерних даних, до яких він має безпосереднє відношення.

У зв'язку з усе більшою комп'ютеризацією готелю усі дані, включені до бази даних комп'ютера, і будь-яка необхідна інформація легко витягається з пам'яті комп'ютера. Це значно спрощує роботу СПіР.

Службовець з прийому гостей (черговий адміністратор) є представником готелю, що спілкується з гостями протягом усього терміну їхнього проживання у готелі. Він підпорядковується старшому адміністратору, має пройти професійну підготовку, володіти практичними знаннями щодо забезпечення безпеки в готелі, знати нормативну документацію щодо прийому й обслуговування гостей.

До основних його функцій належать: виконання різних підготовчих дій щодо прийому гостей; підбір номерів для броні; фіксація тривалості проживання гостей; перевірка документів при реєстрації, виявлення терміну їхньої дії; вибір необхідного номера клієнту відповідно до його вимог; визначення вартості номера, включаючи знижки і пільги; визначення способу оплати і проведення необхідних кредитно-чекових процедур; збір і класифікація необхідної інформації про гостей і номери готелю; координування своєї роботи з господарською службою й іншими підрозділами готелю; відповідальність за рух і збереження ключів від номерів; відповідальність за обладнання, що встановлене в СПіР, включаючи сейф; забезпечення доставки пошти і посилок проживаючих.

У нічні і ранкові години під час відсутності керівника підприємства він зобов'язаний вирішувати всі питання, пов'язані з експлуатацією готелю, включаючи режим економії енергоресурсів, дотримання персоналом виконання

своїх службових обов'язків, вживати заходи щодо ліквідації різних конфліктних ситуацій.

У нього повинна зберігатися «Книга відгуків та пропозицій». Видавати її він має на першу вимогу клієнтів. Під час чергування йому підпорядковуються всі працівники вестибюльної групи: гардеробники, працівники камери схову, і весь черговий персонал інших служб готелю. Після закінчення чергування службовець повинний здати чергування з оцінкою в спеціальному журналі.

З організаційної структури виходить, що відповідальною особою за утримання номерного фонду готелю несе відповідальність завідувача поверхами, яка в свою чергу керує роботою виробничого персоналу: покоївок та прибиральниць.

Покоївка несе відповідальність за роботу персоналу з підтримки чистоти і порядку в житлових і у службових приміщеннях готелю.

Покоївка здійснює прибирання і провітрювання номерів, незалежно від того, зайняті вони або вільні. Постійно утримує у чистоті житлові номери, санвузли та інші приміщення, замінює постійну білизну і рушники. Прибирання вона зобов'язана здійснювати в суворій відповідальності з технологією прибирання, дотримуючись інструкцій і встановленого порядку заміни білизни. При виклику до проживаючого вона негайного з'являється в номер, прийняти доручення і забезпечити його виконання відповідно до переліку послуг, що надаються.

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. Прибиральниця підпорядковується черговому по поверху.

Інженерно-технічна служба – найбільший підрозділ готелю. Повсякденна підтримка в належному стані великої кількості номерів вимагає великої відповідальності і пунктуальності. Значення цієї служби в готелі по мірі

насичення їх сучасним високотехнологічним обладнанням все більше й більше зростає.

Службу очолює головний інженер.

Ця служба в готелі несе відповідальність за роботу механічної, електричної, опалювальної, вентиляційної служб, водопостачання та каналізації, а саме: підтримка складних систем в робочому стані та їх ремонт. Ці системи або їх частини в більшості випадків знаходяться в розпорядженні широкого кола людей, від робітників готелю до гостей. Адміністрація готелю майже немає контролю над тим, як гості користуються обладнанням, яке знаходиться в номерах, за безперебійну роботу якого несе пряму відповідальність інженерна служба.

Функціями по підтримки інженерних систем та комунікацій в робочому стані, згідно технології обслуговування готелю є: підогрів води; вентиляція повітря; експлуатація насосних систем; експлуатація холодильних систем; експлуатація електричних систем; кондиціонування повітря; експлуатація ліфтів; опалення приміщень; експлуатація комп'ютерних систем; водопостачання.

Охоронці готелю забезпечують безпеку гостей та слідкують за порядком на території готельного комплексу.

Бухгалтерія (фінансово-економічна служба). Ця служба в готелі відповідає за своєчасне складання бухгалтерської звітності в суворій відповідності з нормативними документами; несе відповідальність за дотримання фінансової і договірної дисципліни; проводить аналіз фінансово-господарської діяльності; організовує складання бізнес-планів; складає фінансово-господарські плани і кошториси за встановленими формами; несе відповідальність за своєчасність складання звітів, балансів і рахунків, прибутків і збитків; виконує роботу з обліку, введення в експлуатацію і списання матеріальних цінностей і обліку коштів у встановленому порядку; несе відповідальність за дотриманням ціноутворення і правильності складання тарифів; здійснює облік надходження і вибуття виробничих запасів відповідно

до Положення (стандартів) бухгалтерського обліку; організовує роботу з одержання ліцензій.

Бухгалтерію готелю веде головний бухгалтер.

Також в організаційній структурі виділена окремо посада ведучий інженер з охорони праці. Ця особа займається тим, що розробляє посадові інструкції, проводить інструктаж персоналу готелю, на несе відповідальність за виконання та дотримання всіх норм з правил безпеки на робочому місці.

Служба харчування є невід'ємною складовою в забезпеченні повноцінного обслуговування проживаючих. Усі об'єкти, які входять до його складу (ресторани, кафе, бари, буфети) повинні у повному обсязі надавати послуги щодо харчування протягом доби, вирішувати питання щодо організації та обслуговування банкетів, прийомів, презентацій та ін.

Основне призначення закладу ресторанного господарства при готелі – виготовлення і реалізація продукції в широкому асортименті, високий рівень обслуговування, спеціальне сервірування столів, обслуговування делегатів конференцій, нарад, з'їздів, офіційних прийомів, бенкетів та інше. Приготування їжі, обслуговування споживачів виконується кухарями та офіціантами.

Склад служби:кухня; ресторан; бар при ресторані.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій привів до того, що за останні кілька років у сервісному секторі економіки стали широко застосовуватися найрізноманітніші інформаційні технологічні рішення. Інформаційне управління пов'язане з бурхливим розвитком технологій, що забезпечують швидкі й ефективні методи передачі, обробки, збереження й одержання інформації. Автоматизація різних процесів досягається шляхом інтеграції різних інформаційних технологій, метою яких є підвищення ефективності і продуктивності роботи готельних службовців, і дає величезні потенційні можливості для підвищення ефективності управління готелем. Істотним елементом, від якого, буде залежати надійне функціонування всієї операційної системи готелю, є інформаційний центр, що забезпечить

об'єднання процесів постачання, споживання і виробництва, перетворюючи їх у єдину високоефективну систему. Це дозволить в умовах швидкої зміни потреб і бажань клієнтів на ринку готельних послуг оперативно і гнучко адаптувати операційну систему (рух трудових, інформаційних, матеріальних і фінансових потоків) під індивідуальні потреби різних сегментів клієнтів. Також це надасть можливість мінімізувати витрати на виробництво послуг і дозволить істотно скоротити час обслуговування і доставки товарів, прискорити процес одержання інформації різними службами і підвищити рівень сервісу.

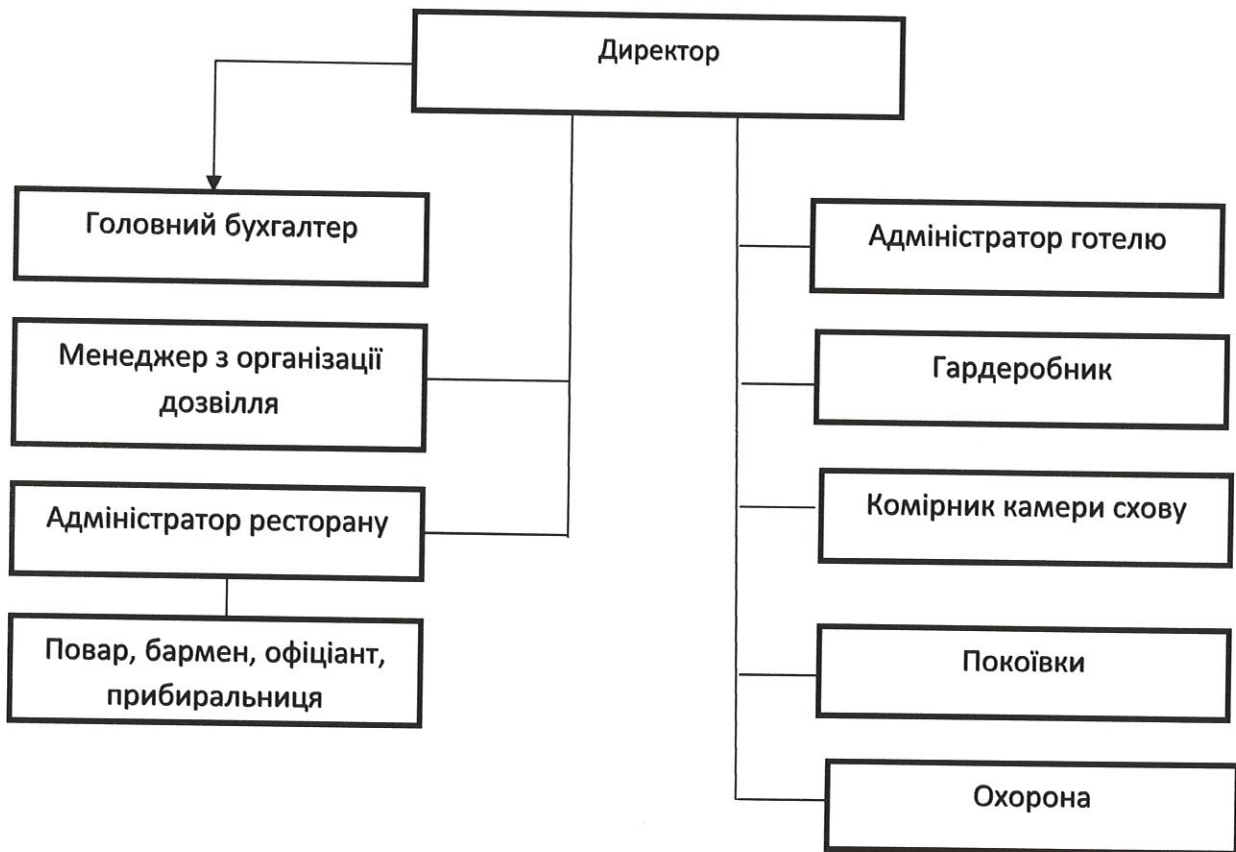


Рис. 3.1 – Організаційна структура готелю що проектується

Таблиця 3.1

Графік виходів на роботу персоналу готелю

Посада	Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця	Субота	Неділя	Тижні	Час на обід
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Директор	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00				13.00 – 14.00
Бухгалтер	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00				13.00 – 14.00
Адміністратор готелю	07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00			07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00	11.00 – 11.30 17.00 – 17.30 01.30 – 02.00
Адміністратор готелю	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30		13.00 - 21.30	21.30 - 07.00		11.00 – 11.30 17.00 – 17.30 01.30 – 02.00
Адміністратор готелю	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30		21.30 - 07.00	07.00 - 15.30		11.00 – 11.30 17.00 – 17.30 01.30 – 02.00
Адміністратор готелю		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00			07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	11.00 – 11.30 17.00 – 17.30 01.30 – 02.00
Менеджер	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00	9.00- 18.00				13.00 – 14.00

Продовження таблиці 3.1

Покоївка	7.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30		21.30 - 07.00	11.00 - 11.30 17.00 - 17.30 01.30 - 02.00
Покоївка	3.00 - 21.30	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00		11.00 - 11.30 17.00 - 17.30 01.30 - 02.00
Покоївка	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30	11.00 - 11.30 17.00 - 17.30 01.30 - 02.00
Покоївка		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	11.00 - 11.30 17.00 - 17.30 01.30 - 02.00
Охоронник	13.00 - 21.30		21.30 - 07.00		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00	11.00 - 11.30 17.00 - 17.30 01.30 - 02.00
Охоронник	07.00 - 15.30	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00		11.00 - 11.30 17.00 - 17.30 01.30 - 02.00
Охоронник	07.00 - 15.30	21.30 - 07.00		07.00 - 15.30	13.00 - 21.30	21.30 - 07.00		11.00 - 11.30 17.00 - 17.30 01.30 - 02.00

Джерело: складено автором

3.3 Заходи щодо охорони праці персоналу, протипожежної системи безпеки готелю та його навколишнього середовища

Охорона праці являє собою систему законодавчих актів і відповідних їм соціально-економічних, технічних, гігієнічних і організаційних заходів, що забезпечують безпеку, охорону здоров'я і працездатність людини в процесі праці. Сучасний готель оснащений великою кількістю різного обладнання і майна. У ньому працює значна кількість обслуговуючого персоналу, відбувається постійна зміна проживаючих. Саме тому питанням охорони праці і техніки безпеки в готелях приділяється велика увага.

Сучасний готель оснащений великою кількістю різного обладнання і майна. У ньому працює значна кількість обслуговуючого персоналу, відбувається постійна зміна проживаючих. Саме тому питанням охорони праці і техніки безпеки в готелях приділяється велика увага.

У готелях повинні проводитися заходи щодо профілактики травматизму, створення нормальних санітарно-гігієнічних умов, електробезпеки, навчання персоналу. Загальне керівництво роботою з охорони й безпеки праці в готелі здійснює директор (роботодавець). Він зобов'язаний забезпечити виконання вимог законів про працю, правил і норм з охорони праці, державних стандартів, а також виконання зобов'язань, передбачених колективним договором (контрактом). Директор готелю наказом призначає відповідального за безпеку праці, формує склад служби охорони праці, призначає відповідальних за стан охорони праці в кожному підрозділі і відповідальних за навчання персоналу готелю і перевірку знань з охорони праці. На основі положень, правил і типових інструкцій у готелі розробляється своє положення про організацію роботи з охорони праці і виробничої санітарії. Крім того, для кожної категорії працівників розробляються інструкції. Працівник готелю зобов'язаний дотримуватися норм, правил, інструкцій з охорони праці, вміти правильно застосовувати колективні й індивідуальні засоби захисту, негайно повідомляти своєму безпосередньому керівникові про будь-який нещасний випадок, а також

про ситуації, що створюють загрозу життю і здоров'ю людей. Працівники готелю допускаються до роботи лише після проходження інструктажу з техніки безпеки. Видами інструктажу є вступний, первинний, повторний, позаплановий, поточний.

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

У приміщеннях щодня проводиться вологе прибирання, видаляється пил і павутиння, прибираються килими і килимові покриття, протираються вікна, двері. По закінченні роботи приміщення ретельно прибирають і залишають в повному порядку. Періодично прибирається приміщення з використанням мильно-лужного розчину, хлорного вапна, проводити генеральні прибирання, дезінфекції й дезінсекції (заходи боротьби з комахами).

Особлива увага приділяється роботі покоївок. Транспортування білизни, прибиральних матеріалів й інвентарю здійснюється покоївками на візках.

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

Інструкція з санітарного утримання вимагає від персоналу особливої уваги до постільної білизни гостей та їхньої своєчасної заміни. У білизняній повинна бути ідеальна чистота. Чиста і брудна білизна зберігається в різних приміщеннях, окремо одна від одної. Після прийому брудної білизни необхідно вимити руки і змінити халат. Прання білизни гостей здійснюється покоївками в спеціально обладнаних приміщеннях. Мийні засоби в підприємстві готельного господарства використовуються тільки ті, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

Інструкція з санітарного утримання включає також вимоги до стану території, що прилягає до готелю. Територія прибрана, озеленена, облагороджена. Для збору побутових відходів на території двору встановлені сміттєзбиральники. Вторинна сировина і макулатура має збиратися і складатися окремо.

Усі працівники готелю не рідше одного разу в рік проходять медичний профогляд у поліклініках і подають на роботу довідки про стан свого здоров'я. Співробітники, що не пройшли медогляд, до роботи не допускаються. У випадку, якщо занедужає проживаючий, адміністрація готелю має викликати лікаря. У випадку інфекційного захворювання працівники СЕС проводять у номері дезінфекцію. Прибирання номерів, у яких знаходяться хворі, має проводитися із застосуванням розчину хлорного вапна.

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

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

Електричний струм становить велику небезпеку для життя і здоров'я людини. Враження електричним струмом на території готелю найчастіше відбувається в результаті: випадкового дотику до відкритих струмопровідних частин, що знаходяться під напругою; появи напруги в результаті пошкодження ізоляції на зовнішніх металевих частинах електроустановок; неякісного заземлення або занулення електроустановки; незадовільного огороження струмопровідних частин установки від випадкового дотику; виконання робіт на розподільних пристроях без відключення напруги і без дотримання необхідних заходів безпеки.

У результаті дії електричного струму вражаються внутрішні органи людини, що часто приводить до смертельного результату. При дії електричної

дуги виникають електротравми за різним ступенем важкості. Крім того, до наслідків електротравм відносять «знаки» струму і «металізацію» шкіри.

До технічних способів і засобів захисту від ураження струмом відносяться: ізоляція струмопровідних частин; захисне заземлення, занулення; захисне відключення; огорожувальний пристрій; попереджувальна сигналізація, знаки безпеки, засоби захисту та ін. У кожному готелі наказом директора з числа спеціально підготовленого електромеханічного персоналу призначається особа, відповідальна за загальний стан електрогосподарства готелю.

Електроустановки, які використовуються у готелі повинні відповідати вимогам «Правил будови електроустановок», «Правил технічної експлуатації електроустановок споживачів» і «Правил техніки безпеки під час експлуатації електроустановок споживачами».

Основними заходами для попередження електротравматизму у готелі є:

- забезпечення недоступності струмопровідних частин обладнання для випадкового доторкання;
- підведення електроенергії до технологічного обладнання кабелем у трубі необхідного діаметру під поверхнею підлоги;
- устаткування силових ліній рубильниками розриву для термінового відключення обладнання. Вони розміщуються у легкодоступних місцях;
- відповідність виконання пускорегулюючої апаратури, яка встановлюється у вологих, запилених приміщеннях з середовищем, шкідливо діючим на контакти до умов навколишнього середовища;
- занулення (заземлення) електрообладнання;
- живлення ручних світильників у приміщеннях з підвищеною небезпекою, напругою яка не перевищує 36 Вт.

Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель

Найбільш серйозною небезпекою для життя і здоров'я гостей і 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.

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

Процес створення системи протипожежної безпеки в готелях складається з таких етапів:

- 1) проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі;
- 2) проведення протипожежної підготовки працівників;
- 3) проведення протипожежної профілактики.

Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі передбачає таку послідовність дій. Директор готелю, який відповідно до діючого законодавства несе відповідальність за забезпечення пожежної безпеки, наказом призначає відповідального за організацію заходів із забезпечення протипожежної безпеки готелю. Призначаються також відповідальні за пожежну безпеку в кожному підрозділі готелю. Таблички із зазначенням осіб, відповідальних за пожежну безпеку, вивішуються на видних місцях. Розробляються правила, положення пожежної безпеки для кожного підрозділу й інструкції із заходів протипожежної безпеки на кожному робочому місці. Створюються пожежні бойові розрахунки з числа чергових адміністраторів, чергових менеджерів, працівників служби безпеки готелю й іншого чергового персоналу, що здійснюють цілодобовий контроль за пожежною безпекою. Розробляється система оповіщення у випадку виникнення пожежі. Розписуються основні обов'язки кожного члена пожежного бойового розрахунку під час пожежі. Після сигналу пожежної тривоги по системі оповіщення всі особи, призначені наказом директора відповідальними за пожежну безпеку, повинні прибути до готелю, з'ясувати причину тривоги,

почати евакуацію людей, а також вжити всіх необхідних заходів для гасіння і запобігання поширення вогню до прибуття пожежних.

Проведення протипожежної підготовки працівників. Протипожежна підготовка складається з протипожежного інструктажу (вступного, первинного і повторного) і занять за програмою пожежно-технічного мінімуму. Вступний і первинний інструктажі з пожежної безпеки проводяться при прийомі на роботу. Первинний і повторний інструктажі проводить на робочому місці особа, відповідальна за пожежну безпеку в цьому підрозділі. Заняття з пожежно-технічного мінімуму проводяться за спеціально затвердженою директором готелю програмою з працівниками інженерно-технічної служби і з матеріально-відповідальними особами. Після закінчення навчання проводиться залік, результати якого заносяться у відомість. Для забезпечення суворого протипожежного режиму в готелях розробляються спеціальні пам'ятки, у яких викладають і основні рекомендації з заходів пожежної безпеки і правила поведінки при пожежі. Ці пам'ятки знаходяться в кожному номері в папці з рекламними матеріалами. Не завжди гість заглядає в цю папку, тому в деяких готелях високого класу для ознайомлення з правилами використовують готельний відеоканал.

Проведення протипожежної профілактики. Протипожежна профілактика - це комплекс організаційних і технічних заходів з попередження, локалізації та ліквідації пожеж, а також із забезпечення безпечної евакуації людей і матеріальних цінностей на випадок пожежі. Протипожежна профілактика полягає у профілактиці пожеж на етапі проектування і будівництва, застосуванні системи автоматичної пожежної сигналізації, використанні засобів і систем пожежогасіння, застосуванні системи оповіщення про пожежу, відпрацьовуванні системи дій у випадку пожежі й евакуації людей. Профілактика пожеж на етапі проектування і будівництва. Профілактика пожеж у готелі починається ще на етапі проектування і будівництва будинку готелю (СНП 2.08.02, ВСН 62. СНП 2.07.01). Правилами пожежної безпеки для готелю передбачається спеціальне планування будинку, створення протипожежних перешкод, відсіків,

ізолюваних негорючими конструкціями. За допомогою протипожежних стін, перекриттів, дверей можна в межах одного будинку або споруди ізолювати пожежонебезпечні приміщення і не допустити поширення вогню у випадку його виникнення.

Засоби і системи пожежогасіння:

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

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

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

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

Система оповіщення гостей про пожежу і управління евакуацією є складовою частиною системи протипожежного захисту готелю. У готелях високого класу система оповіщення гостей про пожежу знаходиться на ЦДП.

Після того, як бойовий розрахунок з'ясував, що причиною спрацювання пожежної сигналізації дійсно стала пожежа, включається система оповіщення про пожежу. При цьому автоматично включаються дзвінки і зумери тривоги, а також усі гостьові телевізори (або переключаються на готельний канал, якщо вони вже були включені). Це дозволяє більш конкретно, з урахуванням сформованої обстановки, донести інформацію до гостей і запобігти паніці. На екранах телевізорів висвітлюється текст національною, англійською, німецькою, французькою мовами. Крім тексту, на екрані телевізорів у номерах висвітлюється план евакуації кожного поверху. Передати необхідну інформацію можна також через гучномовці в номерах.

Евакуацію в готелі можна починати з поверху, на якому виникла пожежа, з розташованих вище поверхів або з готелю в цілому (залежно від обстановки, що склалася в зоні горіння), використовуючи подачу дзвінків і зумерів тривоги. Тому перед прийняттям рішення про евакуацію гостей і персоналу необхідно знати обстановку в зоні пожежі. Рішення про включення системи оповіщення людей про пожежу й евакуацію приймає черговий менеджер (начальник зміни пожежного бойового розрахунку) або черговий по готелю.

Евакуаційне освітлення і світлові покажчики напрямку евакуації мають бути включені постійно, цілодобово.

Дії чергового персоналу при евакуації людей. Керівник гасіння пожежі, залежно від сформованої ситуації, при пожежі приймає рішення почати евакуацію людей шляхом включення системи оповіщення і управління евакуацією (слід зазначити, що рішення про евакуацію приймається без страху бути підданим будь-якій критиці або стягненню, навіть якщо згодом виявиться, що необхідності в евакуації не було). Евакуація гостей здійснюється відповідно до наявних планів евакуації, що повинні відпрацьовуватися з усіма задіяними для евакуації працівниками готелю не рідше одного разу за півроку.

Співробітники готелю, що прибули в розпорядження керівника гасіння пожежі, можуть залучатися (якщо їм не загрожує небезпека) до евакуації гостей і персоналу готелю, перевірки гостьових поверхів, офісів і підвальних

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

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

Система пожежної сигналізації призначена для ефективного і своєчасного виявлення загоряння з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міської служби пожежної охорони, ініціювання подачі сигналу на включення \ відключення інших систем, документування інформації. Для виявлення факту загоряння використовуються димові пожежні датчики. Усі датчики адресні (точне визначення місця загоряння). Інформація від датчиків збирається центральною станцією пожежної сигналізації, що виконує функції контролю стану і нездатності датчиків, виконавчих пристроїв, пристроїв оповіщення, передачі інформації, ініціювання і документування інформації.

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

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

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

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

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

У закладі ресторанного господарства при готелі наявні окремі входи і виходи для відвідувачів і персоналу, які використовуються для відвідувачів як евакуаційні. Евакуаційні виходи розміщуються розосереджено.

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

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

Мінімальні відстані (протипожежні розриви) між готелем та прилеглими до нього будинками (спорудами) слід приймати згідно з вимогами ДБН 360 та інших відповідних нормативних документів.

Слід передбачати під'їзд пожежних автомашин до будинків готелів згідно з вимогами ДБН 360, а також до пожежних гідрантів, основних евакуаційних виходів з будинку, входів, що ведуть до ліфтів, які мають режим роботи "Транспортування пожежних підрозділів".

Заходи щодо охорони навколишнього середовища

Готелі мають функціонувати відповідно до вимог охорони навколишнього середовища (щодо утримування території, технічного стану і утримування приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації згідно з чинними нормативними документами (ГОСТ 2874, ДБН В.2.2-9, ДБН 360, СНіП 2.04.01, СанПіН 42-128-4690, ГОСТ 17.1.3.13 тощо).

Готелі повинні мати екологічний паспорт або висновок природоохоронних служб, що підтверджує відсутність шкідливих впливів на навколишнє середовище, та довідку щодо екологічного стану навколишнього середовища.

Під час функціонування готелів і надавання послуг не повинно бути шкідливих впливів на навколишнє середовище.

У готелях має бути передбачено систему санітарного очищення та прибирання території (раціональне збирання, тимчасове зберігання, швидке видалення, регулярне вивезення твердих та рідких побутових відходів, їх надійне знешкоджування та доцільна утилізація) згідно з СанПіН 42-128-4690.

Господарчі та підсобні будівлі, сміттєзбірники потрібно розмістити та облаштувати з дотриманням санітарних вимог і правил.

Екологічну безпеку забезпечують дотримання встановлених вимог охорони навколишнього середовища, вимог до чистоти будівель, приміщень і прилеглих територій, наявність у виконавця достатньої інформації про технічні характеристики місць, що підлягають прибиранню, яке надає споживач послуг, щоб виключити шкідливу взаємодію з деякими хімічними засобами і можливість збитку.

Технологічне устаткування та інвентар для прибирання слід зберігати чистими і справними у відведених для цих цілей приміщеннях, за винятком машин для вологого і сухого прибирання великих площ акумуляторного типу (кислотних), які повинні зберігатися в сухих провітрюваних приміщеннях відповідно до ГОСТ 23216.

Хімічні засоби повинні зберігатися тільки в оригінальній упаковці фірм-виробників в спеціально відведених місцях відповідно до ГОСТ 12.1.004. 4.4 Відходи, що утворюються при проведенні операцій по прибиранню і прибирання після від'їзду, підлягають розміщенню відповідно до вимог.

РОЗДІЛ 4. ЕКОНОМІЧНИЙ РОЗДІЛ

4.1 Розрахунок інвестиційних витрат

Під інвестиційними витратами розуміються первісні інвестиції (капітальні вкладення), що забезпечують реалізацію проекту.

Для оцінки привабливості інвестиційного проекту з будівництва готелю необхідно розрахувати інвестиційні витрати.

Інвестиційні витрати (I) – це капіталовкладення, які пов'язані з реалізацією проекту. Вони можуть відноситись до створення нового підприємства, реконструкції або розширення діючого.

Інвестиційні витрати представляють собою сукупність всіх фінансових вкладень, що виникають в процесі впровадження бізнес-ідеї. Їх різновиди та обсяги можуть варіюватися в залежності від конкретних цілей проекту.

Розрахунок інвестиційних витрат плануємо розраховувати укрупнено за формулою:

$$I = I_B + I_{O3} + I_{OA} + I_M, \quad (4.1)$$

де I_B – інвестиційні кошти у будівництво;

I_{O3} – інвестиційні кошти у основні засоби;

I_{OA} – інвестиційні кошти у обігові активи;

I_M – інвестиційні кошти у маркетинг та рекламу.

Розрахуємо суму інвестицій в будівництво:

$$I_B = V * П, \quad (4.2)$$

де V – вартість 1 м^2 на будівництво підприємства, грн.;

$П$ – площа об'єкта будівництва, м^2 .

Площа забудівлі готелю складає $S_{\text{зар}} = 411,3\text{ м}^2$. Вартість будівництва під ключ 350 \$ за 1 м^2 (курс НБУ на момент виконання робіт – 27 грн. за 1 \$), 3886,785 тис. грн.

$$I_B = 3886,785 \text{ тис. грн.}$$

Розрахуємо суму інвестиційних коштів у додаткові основні засоби:

$$I_{O3} = V_y + V_M + V_T, \quad (4.3)$$

V_y – покупна вартість устаткування, грн.;

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

V_T – вартість транспортних витрат по устаткуванню (10 % від вартості устаткування або за ринковими цінами), грн.

В забудований готель необхідно купувати нові меблі, сантехніку, обладнання та інш.

Таблиця 4.1

Розрахунок витрат на придбання обладнання

Найменування	Кількість	Ціна, грн	Усього, грн.
1	2	3	4
Напівлюкс			
Ліжко	6	1050	6300
Диван	6	2500	15000
Крісла	12	850	10200
Душ	6,	1100	6600
Умивальник	6	320	1920
Унітаз	6	950	5700
Біде	6	950	5700
Тумбочка	12	320	3840
Комплект постільної білизни	6	350	2100
Стіл	6	450	2700
Стілець	12	250	3000
Міні-бар	6	520	3120
Холодильник	6	1500	9000
Міні сейф	6	950	5700

Продовження таблиці 4.1

1	2	3	4
Шафа з поличкою	6	750	4500
Журнальний столик-	6	550	3300
Жалюзі або завіси	6	500	3000
Телевізор з плоским екраном	6	2500	15000
Дзеркало	6	350	2100
Світильники-	12	250	3000
Електричні розетки-	36	35	1260
Гардероб	6	120	720
Вішалка для верхнього одягу	6	120	720
Килими	18	350	6300
Рушники	36	120	4320
Кондиціонери	6	1500	9000
Ліжко двомісне	9	1350	12150
Крісла	18	650	11700
Душ	9	750	6750
Умивальник	9	550	4950
Унітаз	9	950	8550
Комплект постільної білизни	9	250	2250
Тумбочка	18	350	6300
Дзеркало	18	350	6300
Стіл	9	450	4050
Стілець	18	280	5040

Продовження таблиці 4.1

Телевізор	9	2500	22500
Телефон	9	350	3150
Розетки	36	35	1260
Рушники	54	125	6750
Міні-сейф	9	950	8550
Міні-бар	9	520	4680
Гардероб	9	750	6750
Вішалка для верхнього одягу	9	125	1125
Килим	18	550	9900
Бра	9	300	2700
Вестибюль			
Диван м'який	1	2500	2500
Камера відеоспостереження	2	1000	2000
Кошик для сміття	1	150	150
Декоративні рослини	5	250	1250
Журнальні столики	2	450	900
Крісла м'які	4	950	3800
Бюро прийому і реєстрації			
Стійка адміністратора	1	2500	2500
Кошик для сміття	1	150	150
Стілець	2	125	250
Тумбочка для зберігання документації	1	350	350

Завершення таблиці 4.1

1	2	3	4
Шафа	1	750	750
Телефон	1	350	350
Автомат для прийому кредитних карт	1	550	750
Касовий апарат	1	550	350
Копіювальний апарат	1	1000	550
Факс	1	1000	550
Комп'ютери шт.	2	5000	1000
Принтер	1	1000	1000
Разом			298 555

Джерело: складено автором

Транспортно-монтажні роботи по основним засобам виконує стороння організація і вони складають 145,51 тис. грн.

Інвестиційні кошти у додаткові основні засоби $I_{O3} = 444,064$ тис. грн.

Розрахунок інвестиційних коштів у обігові активи

Розрахуємо інвестиційні кошти у додаткові обігові активи:

$$I_{OA} = VP_{\text{безПДВ}} * 0,1, \quad (4.4)$$

де $VP_{\text{безПДВ}}$ – виручка від реалізації без ПДВ, грн.;

0,1 – запланований коефіцієнт 10 %;

Інвестиційні витрати у додаткові обігові активи можна планувати в розмірі 10 % від виручки від реалізації без ПДВ.

Розмір інвестиційних коштів в обігові активи на рік складають витрати на закупку сировини, основних й допоміжних матеріалів, напівфабрикатів, палива, тари, малоцінних і швидкозношуваних предметів та ін.

Розрахунковий період готелю складає 365 календарних днів, плановий коефіцієнт завантаження 0,6-0,7 (роз.2, табл. 2.9), планована вартість реалізації номерів

Напівлюкс – 6 – 950 грн, виручка від реалізації – 2080,5 тис грн, при завантаженні 70 відсотків – 1456,350 тис грн

Стандарт -9 – 550 грн – 1806,750 тис грн, при завантаженні 70 відсотків – 1264,73 тис грн

Виручка від реалізації 3887,25 тис грн при 100 відсотковому завантаженні, при завантаженні 70 % - 2721,075 тис грн

$VR_{\text{безПДВ}} = 2721,075$ тис. грн.

$I_{OA} = 2721,075 * 0,1 = 272,10$ тис. грн.

Ім – інвестиції у маркетинг та рекламу. Розмір планується від виду і складності маркетингових та рекламних заходів, первинна сума складає 20 тис. грн.

Всього інвестиційні витрати у проект складають:

$I = 3886,785 + 444,06 + 272,1 + 20 = 4622,95$ тис. грн.

4.2 Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства

Основними показниками, що характеризують результати господарської діяльності, є товарообіг і валовий дохід. Товарообіг - рух товарів або послуг, пов'язаний з їхнім обміном на гроші й переходом від виробництва до споживання. Він є економічним показником, що показує сукупну вартість продажу товарів і послуг за певний час. Валовий дохід підприємства (Total Revenue) - це загальна сума надходжень суб'єкта господарювання від усіх видів діяльності.

Валовий дохід готелю – це сума націнок до ціни наданих послуг і ПДВ (по ставці, що діє на момент розробки проекту ПДВ = 20 %). Товарообіг і валовий дохід розраховуються на основі даних вартості послуг, розроблених при плануванні виробничої програми готелю.

Підприємства готельно-ресторанного господарства всі витрати на виробництво готової продукції, її реалізацію та обслуговування споживачів відшкодовують за рахунок доходів. Загальна сума доходів, що отримується підприємством у результаті виробничої та комерційної діяльності, називається валовим доходом підприємства.

До послуг гостей підприємство пропонує:

засіб розміщення

Напівлюкс – 6 – 950 грн, виручка від реалізації – 2080,5 тис грн, при завантаженні 70 відсотків – 1456,350 тис грн

Стандарт -9 – 550 грн – 1806,750 тис грн, при завантаженні 70 відсотків – 1264,73 тис грн

Виручка від реалізації 3887,25 тис грн при 100 відсотковому завантаженні, при завантаженні 70 % - 2721,075 тис грн

Розрахунок валового доходу представимо у таблиці 4.3.

Таблиця 4.3

Планування максимального валового доходу від готелю за рік

Назва продукції (послуги)	Кількість, од.	Вартість за одиницю, грн.	Виручка від реалізації без ПДВ за добу, грн.	Виручка від реалізації без ПДВ за рік, тис. грн.	Валовий дохід, тис. грн.
1	2	3	4 = 2 * 3	5 = 4 * 365	6 = 5 * 1,2
Напівлюкс	6	950	5700	2080,500	2496,60
Стандарт	9	550	4950	1806,750	2168,100
Всього	-	-		3887,25	4664,7

Джерело: складено автором

Виручка від реалізації без ПДВ ($VP_{\text{безПДВ}}$) розраховується за формулою:

$$VP_{\text{безПДВ}} = K * B, \quad (4.5)$$

де K – кількість виробленої продукції (послуги), од.;

V – вартість однієї одиниці продукції (послуги), грн.

Валовий дохід (ВД) розраховується за формулою:

$$ВД = VR_{\text{безПДВ}} + \text{ПДВ}, \quad (4.6)$$

де ПДВ – податок на додаткову вартість, (на 01.01.2020 р. його розмір складає 20 %).

Максимальна виручка від реалізації без ПДВ за рік від усіх послуг готелю складає 3887,25 тис. грн.

Максимальна виручка від реалізації з ПДВ за рік від послуг готелю складає 4664,7 тис. грн.

При розрахунку валового доходу за рік необхідно врахувати плануємий відсоток виконання плану. В роботі планується використання потужності готелю коефіцієнт завантаження 0,6-0,7 або 60-70 %.

Виручка від реалізації додаткових послуг 2161,1 тис грн (2593[^]32 з пдв)

Виручка від реалізації без ПДВ за рік від усіх послуг готелю складає = 4882,175.грн.

Виручка від реалізації з ПДВ за рік від усіх послуг проживання готелю складає =5858,61 тис. грн.

4.3 Розрахунок витрат операційної діяльності

Підприємство під час своєї діяльності витрачає певну кількість матеріальних, нематеріальних, фінансових та трудових ресурсів, які пов'язані з простим і розширеним відтворенням основних засобів та оборотних активів, виробництвом і реалізацією продукції, наданням послуг, виконанням робіт, вкладенням коштів в ринкові фінансові інструменти, залученням зовнішніх джерел фінансування і т.п.

Групування витрат за економічними елементами, включає групи однорідних витрат, розраховані на весь обсяг виробництва продукції. Таке угруповання витрат називають кошторисом витрат на виробництво продукції.

Кошторис витрат включає в себе такі витрати: матеріальні витрати; витрати на оплату праці; відрахування на соціальні заходи; амортизація основних засобів, нематеріальних активів та інших необоротних активів; інші витрати.

Витрати на оплату праці працівників з обслуговування готелю оформлюємо у вигляді таблиці 4.4.

Таблиця 4.4

Розрахунок оплати праці працівників підприємства за планом

Посада	Кількість посадових одиниць	Оплата праці за місяць, тис. грн.	Оплата праці за рік, тис. грн.
1	2	3	4
Директор	1	13,00	156
Бухгалтер	1	13,00	156
Адміністратор готелю	4	7,00	336
Завгосп	1	5,00	60
Покоївки	7	6,00	504
Охоронці	4	6	288
Менеджер	2	7	168
Разом в готелі	29	64	1668

Джерело: складено автором

Відрахування на соціальні заходи складають 22 % від суми заробітної плати = $1668 * 0,22 = 366,96$ тис. грн.

Розраховуємо амортизацію основних засобів.

Вартість будівлі складає $I_B = 3886,785$ тис. грн., амортизація 5 % річних, тобто амортизація складає $5537,7 * 0,05 = 194,33$ тис. грн.

Вартість облаштування готелю складає 444,064 тис. грн., група б основних засобів – інструменти, прилади, інвентар, меблі, амортизація 25 % річних, тобто амортизація складає $444,064 * 0,25 = 111,016$ тис. грн.

Амортизація всього у рік = $111,064 + 194,33 = 305,40$ тис. грн.

Вартість за статтею матеріальні витрати складає: 100 тис. грн.

Вартість за статтею інші витрати складає 2 % від чотирьох статей витрат = $(1668 + 366,96 + 305,40 \text{ тис} + 100) * 0,02 = 2522,91 * 0,02 = 48,81$ тис. грн.

Собівартість послуг готелю складає суму витрат за п'ятьма елементами: $1668 + 366,96 + 305,40 + 100 + 48,81 = 2489,17$ тис. грн.

Розрахунок прибутку підприємства готельно-ресторанного господарства

Одним з основних показників, що характеризує результати господарської діяльності закладу ресторанного господарства, є товарообіг. Для розрахунку товарообігу і валового доходу використовуються показники витрат сировини на приготування кулінарної продукції, кількість закупних товарів, які визначені при технологічних розрахунках (сировинна відомість).

Оподаткований прибуток від збільшення обсягу реалізації продукції або надання послуг визначається за формулою:

$$\Pi = \text{ВР}_{\text{безПДВ}} - \text{С}, \quad (4.7)$$

де Π – прибуток від реалізації продукції або надання послуг за рік, тис. грн.,

ВР – виручка від реалізації продукції або надання послуг за рік, тис. грн.,

С – собівартість реалізації продукції або надання послуг за рік, тис. грн.

$$\Pi = 4882,175 - 2489,17 = 2393,01 \text{ тис. грн.}$$

Чистий прибуток розраховуємо за формулою:

$$\text{ЧП} = \Pi - \text{Пп}, \quad (4.8)$$

де Пп – податок на прибуток (з 01.01.2020 року – 18%).

$$\text{ЧП} = 2587,73 * 0,82 = 1962,626 \text{ тис. грн.}$$

4.4 Оцінка інвестиційної привабливості проекту

Оцінку інвестиційної привабливості проекту необхідно зробити за наступними показниками:

1. Чистий приведений дохід (NPV);
2. Термін окупності інвестицій (Ток);
3. Індекс дохідності (ІД).

Чистий приведений дохід (Net Present Value (NPV) – метод оцінки інвестицій, за яким розраховується приведена вартість прогнозованих в майбутньому надходжень від основної діяльності підприємства і відповідних видатків коштів з застосуванням вибраного коефіцієнту. NPV розраховується за формулою:

$$NPV = \sum_1^n ПГП_t - I, \quad (4.9)$$

де I – сума інвестицій, яка спрямована на реалізацію проекту;

$ПГП_t$ – приведений чистий грошовий потік підприємства в t -році від проекту, та розраховується за формулою:

$$ПГП_t = \frac{ГП_t}{(1+k)^t}, \quad (4.10)$$

де k – реальна ставка дисконтування грошових потоків;

$ГП_t$ – грошовий потік підприємства в t -році від проекту, та розраховується за формулою:

$$ГП_t = ЧП_t + A_t, \quad (4.11)$$

де $ЧП_t$ – чистий прибуток підприємства в t -році від проекту;

A_t – амортизаційні відрахування в t році від проекту.

У випадку, коли $NPV > 0$, проект варто приймати до реалізації; якщо $NPV < 0$, проект варто відхилити, бо він збитковий; коли $NPV = 0$, то проект не є прибутковий і не збитковий.

Термін окупності інвестицій (Ток) – період часу, необхідний для повернення первісних інвестицій. Якщо не враховувати фактор часу, то показник строку окупності інвестицій можна визначити за формулою:

$$T_{ок} = \frac{IЗ}{\sum ПГП}, \quad (4.12)$$

де $\sum ПГП$ – середній річний приведений грошовий потік за n-років.

Індекс дохідності інвестицій (ІД) – це показник ефективності інвестиційних проектів, що розглядаються. Він визначається за формулою:

$$ID = \frac{\sum_{i=1}^n ПГП_i}{IЗ}, \quad (4.13)$$

Якщо $ID = 1$, то це означає, що дохідність інвестицій точно відповідає нормативу рентабельності. Якщо $ID > 1$, то проект прибутковий, і, навпаки, $ID < 1$ – проект збитковий.

Реальна ставка дисконтування відповідає середньозваженій вартості грошей, що залучаються для здійснення проекту, в кваліфікаційній роботі складає 26 %.

Розраховані показники зведемо у таблицю 4.5. Максимальну окупність інвестицій в будівництво плануємо до 4 років.

4882,175.грн.

Виручка від реалізації з ПДВ за рік від усіх послуг проживання готелю складає =5858,61

Таблиця 4.5

Розрахунок інвестиційної привабливості проекту

Показники	Період реалізації проекту, рік				
	Передін вестицій ний	1	2	3	4
Інвестиції у проект, тис. грн.	4622,95				

Продовження таблиці 4.5

Валовий дохід, тис. грн.		5858,61	5858,61	5858,61	5858,61
Виручка від реалізації проекту, тис. грн.		4882,175	4882,175	4882,175	4882,175
Собівартість реалізованої продукції (послуг), тис. грн.		2489,17	2489,17	2489,17	2489,17
Оподаткований прибуток, тис. грн.		2393,01	2393,01	2393,01	2393,01
Чистий прибуток, тис. грн.		1962,626	1962,626	1962,626	1962,626
Амортизаційні відрахування основних засобів, тис. грн.		305,40	305,40	305,40	305,40
Чистий грошовий потік, тис. грн.		2268,026	2268,026	2268,026	2268,026
Коефіцієнт дисконтування (26%)		0,7937	0,6299	0,4999	0,4999
Приведений чистий грошовий потік, тис. грн.		1771,89	1384,29	1081,48	844,9
Сумарний приведений чистий грошовий потік, тис. грн.		1771,89	3156,18	4237,66	5082,56
Чистий приведений дохід (NPV), тис. грн.		495,62			
Індекс дохідності інвестицій (ІД)		1,1			
Строк окупності інвестицій (Ток), років		2,45			

Джерело: складено автором

Аналіз таблиці 4.5 показав, що проект є інвестиційно привабливим, так як $NPV = 495,62$ тис. грн. > 0 , індекс дохідності $1,1 > 1$, строк окупності інвестицій 2,45 року, показники отримані в ході розрахунку підтвердили інвестиційну привабливість проекту будівництва міні-готелю на 15 номерів в селі Нова Долина Овідіопольського району

ВИСНОВКИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи було проведено аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та досліджено конкурентів підприємства, обґрунтовано потенціал туристичної привабливості даного району. Проведені дослідження з виявлення уподобань потенційних споживачів, на підставі проведеного аналізу та попередніх маркетингових досліджень запропоновано та обґрунтовано концепцію проекту будівництва міні-готелю на 15 номерів в селі Нова Долина Овідіопольського району

Для обґрунтування конкурентоспроможності нового підприємства на ринку готельно-ресторанних послуг міста проведено детальний аналіз конкурентів.

У технологічному розділі були розроблені заходи з: моделювання інфраструктурної складової проекту, проектування окремих функціональних елементів готелю, описано упорядкування земельної ділянки закладу, запропоновано об'ємно-планувальне рішення міні-готелю, наведені пропозиції щодо дизайну закладу, технології та організації обслуговування у готельному підприємстві, розрахунку показників експлуатаційної програми міні-готелю.

В організаційному розділі було охарактеризовано основні та додаткові послуги підприємства, охарактеризована раціонально-організаційна структури управління, охарактеризовано заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм, протипожежні заходи, заходи щодо цивільної оборони та охорони навколишнього середовища.

В розділі аналіз інвестиційної привабливості проекту проведені заходи з розрахунків обсягу інвестицій, необхідних для реалізації проекту. Розмір інвестицій для реалізації проекту склав 4622,95 тис. грн. Термін окупності інвестицій в проект будівництва нового курортного готелю склав 2,45 року, індекс дохідності – 1,1.

Проведені розрахунки з інвестиційної привабливості проекту підтвердили ефективність впровадження концепції будівництва міні-готелю на 15 номерів в

селі Нова Долина Овідіопольського району. Проектоване підприємство при реалізації проекту, за умови дотримання розроблених заходів, буде високо конкурентоспроможним у даному регіоні.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. К. : Знання України. 2006. 352 с.
2. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів. К.: Центр учбової літератури; Інкос, 2015. 279 с.
3. Байлик С. И. Готельне господарство. Організація, управління, обслуговування. К.: Дакор. 2008. 288 с
4. Байлик С.И. Готельне господарство. Проблеми, перспективи, сертифікація. К.: ВИРА - Р, 2001. - 208 с.
5. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристичні ресурси України: методологія та методи аналізу, термінологія, районування. К.: ВПЦ "Київ. ун-т", 2001. 395 с.
6. Галасюк К. А. Сучасний стан та діяльність готельних підприємств Одеського регіону / К. А. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2014. No 2 (12).
7. Галасюк С. С. Заходи щодо забезпечення підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк, О. В. Гусева // Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи: тезидоповідей I Міжнародної наук.-практ. конф. (29-30.05.2014). Одеса: Пальміра, 2014. С. 66-68.
8. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. Одеса: Атлант, 2015.- 279с.
9. Галасюк С. С. Сучасні проблеми розвитку готельної індустрії України / С. С. Галасюк // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: збірник наукових праць. 2014. No 2 (7). Т. 2. С. 9-13.
10. Галасюк С. С. Структура ринку засобів розміщення Одеського регіону / С. С. Галасюк, О. В. Гусева // Науковий вісник: Одеський

державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. Одеса: ОДЕУ, 2008. № 20 (76). С. 3-13.

11. Гусєва О. В. Ціни як індикатор ділової активності на ринку готельних послуг крупного міста / О. В. Гусєва // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський держ. екон. ун-т. Одеса, 2010 № 39. С. 44-51.

12. Карсекін В., Ткаченко Т. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні // Економіка України. - 1997. - №9.

13. Кваліфікаційна робота бакалавра з готельно-ресторанної справи: етапи виконання, структура, правила оформлення : навчальний посібник / О. В. Дишкантюк, Л. А. Тітомир. – Одеса : Олді+, 2022. 196 с.

14. Колективні засоби розміщування в Україні у 2015 році: статистичний бюлетень. К.: Державна служба статистики України, 2016. – 200 с.

15. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). - К.: Альтерпрес, 2002. - 436 с.

16. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. – К.: «Центр учбової літератури», 2021. – 336 с

17. 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.

18. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / підзаг. ред. В. Г. Герасименка. Одеса: Астропринт, 2013. - 304 с.

19. Тітомир, Л.А. Інфраструктура готелів туристичного класу [Текст] / Л.А.Тітомир // Наук. пр. ОНАХТ О. 2014. Вип. 46., Т. 2. С. 333- 336.

20. Тітомир, Л.А. Основні напрямки розвитку готельно-ресторанної та туристичної діяльності на півдні України [Текст] / Л.А.Тітомир // Харчова наука і технологія. 2012. - № 2 (19). С. 24-28.

21. Шикіна О. В. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу одеської області / О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки –

Редакція електронного наукового фахового видання. Миколаїв, 2016. - Випуск No 13. С. 114-127.

22. Innovative development of the economy: global trends and national features [Текст]: collective monograph / edited by J. Tukovskis, K. Shaposhnykov; Aleksandras Stulginskis University, Business and Rural Development Management Institute; [Л. А. Тітомір, О. І. Данилова; Одес. нац. акад. харч. технологій]. Kaunas: Baltija Publishing, 2018. - 716 p

23. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1st ed. – Hoboken, NJ : Wiley -2021. - 432 p.

24. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. Dietschi Press. 2021. - 274 p.

25. Nezdoyminov S. Regional Trends of the Tourist Flow in Ukraine / S. Nezdoyminov, O. Shykina // International Journal of Innovative Studies in Sociology and Humanities. 2016. No 1 (1). P. 12-18.

26. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. SelectBooks. 2019. - 192 p.