**РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРІВІС. (25-28 сторінок)**

**2.1. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Оffice**)

Розділ бакалаврської кваліфікаційної роботи, пов’язана із визначенням організаційно-технологічних параметрів суб’єкта господарської діяльності - готелю, що проектується, передбачає:

- *проектування приміщень у розрізі основних груп*: приймально-вестибюльна група, житлова група, культурно-дозвіллєві, фізультурно-оздоровчі, адміністративні, господарські та виробничо-побутові, ресторани та бари;

- *організація сервісу*: wellness, spa, фітнес, конференц-сервіс, анімація, івент-сервіс, ресторанний сервіс та бари;

- *розроблення планувальних рішень готелю*.

Спроектувати структурно-логічну модель проектування приміщень та організації сервісу.

Основна мета полягає у визначенні складу та структури приміщень підприємства з урахуванням розмірів, типу, особливостей функціонування, переліку послуг, що будуть надаватися, розроблення технології обслуговування гостей і проектування планувальних рішень підприємства.

**2.1.1. Приймально-вестибюльна та безпеки**

До приміщень вестибюльної групи належать: вестибюль, приміщення для зберігання і транспортування багажу, туалетні кімнати, приміщення охорони, тощо. Під час розрахунку площі приймально-вестибюльної зони у готелях категорії 2\* - 5\* необхідно враховувати місткість та категорію проектованого закладу.

У вестибюлі передбачаються такі основні зони: інтенсивного пішохідного руху, екстенсивного пішохідного руху, зона відпочинку та очікування. Розташування функціональних зон проектується за такими принципами: фронтальним, поздовжнім і концентричним.

Служба прийому і розміщення (рецепція) один з головних підрозділів готелю, що складається з двох функціональних частин: *Front Office та Back Office.* Площу для організації *Front office* визначають у вестибюлі так, щоб вона була помітною з центрального входу, а з робочого місця за стійкою рецепції проглядався простір вестибюлю. *Back office* – зона, яку обов’язково розміщують за стійкою, поза полем зору гостей та інших співробітників готелю. Ліфти, як правило компонують групами, по кілька в кожній. Санвузли розташовують у вхідній частині зони обслуговування із виходом до вестибюлю. Кімната для охорони проектується в окремому секторі, не помітному для гостей.

**2.1.2. Житлова**

До приміщень житлової групи готелю належать: номери, коридори, вітальні, загальні горизонтальні комунікації, ліфтові або сходово-ліфтові холи, приміщення побутового обслуговування на поверсі, приміщення для чергового обслуговуючого персоналу. У структурі житлової групи приміщень площа номерів становить 50 – 70%.

Базові вимоги до організації номерного фонду повинна відповідати вимогам ДСТУ 4269 «Мінімальні вимоги до організації номерного фонду в готелях». Визначити категорії номерів у проектованому закладі та описати їх за складом та наявним технічним оснащенням, а також меблями та інвентарем.

Коридори проектуються у житловій зоні як важливий комунікаційний вузол, зо з’єднує ліфти, сходи з номерним фондом та іншими приміщеннями. Проектування холів передбачає створення відкритого приміщення, що є комунікаційним вузлом, який з’єднує сходи і пасажирські ліфти.

До блоку приміщень, які надають побутові послуги, належать приміщення для ремонту та прасування одягу, до яких вільний доступ. Проектування цих приміщень здійснюється на кожному поверсі житлового блоку. Приміщення для обслуговуючого персоналу проектується неподалік від поверхового холу. Приміщення для чистої та брудної білизни розташовують поряд із вантажно-пасажирським ліфтом.

Після проведеної характеристики житлової групи приміщень, необхідно представити у таблиці 5 загальну площу житлової групи у відповідності до вимог ДБН В.2.2-11 Готелі.

Таблиця 5

Склад і площа житлової групи приміщень

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Приміщення | Площа, м2 | Кількість на поверсі | Загальна площа, м2 |
| Номер категорії «Апартамент» |  |  |  |
| Номер категорії «Люкс» |  |  |  |
| Номер категорії «Дуплекс» |  |  |  |
| Номер категорії «Стандарт» |  |  |  |
| Коридори |  |  |  |
| Холи |  |  |  |
| Побутові приміщення |  |  |  |
| Корисна площа приміщень |  |  |  |

**2.1.3.** **Побутова, торговельна, дозвіллєво-анімаційна, спортивно-оздоровча**

У складі готелю передбачають відповідно до його ємності приміщення побутового обслуговування, під час проектування яких слід керуватися вимогами ДБН В.2.2-11 і ВСН 54, а площі брати з таблиці 6.

Таблиця 6

Склад і площі приміщень побутового обслуговування

|  |  |
| --- | --- |
| Приміщення | Площа, м2, не менше як |
| Перукарський салон | 0,25 на одного мешканця від 50 номерів. |
| Комплексний приймальний пункт (дрібний ремонт одягу, хімчистка, прання і прасування) | 12 – за міскості 50 – 300 місць;  18 – за місткості 301 – 500 місць. |
| Каси квитків на транспорт | 6 – на одну тисячу мешканців. |
| Каси театральні та інші культурні і спортивні заходи | 6 – на одну тисячу мешканців. |
| Корисна площа приміщень |  |

Приміщення побутового обслуговування розміщують біля вестибюлю, вони мають із ним безпосередні зв’язок. Їх передбачають у готелях місткістю 50 місць і більше.

Приміщення торгівлі проектується відповідно до вимог ДБН В.2.2-23:2009 «Підприємства торгівлі» та враховують товарний профіль магазину, що забезпечить можливість застосування прогресивних методів продажу.

Для організації відпочинку туристів готелю проектують відповідну матеріально-технічну базу (кінотеатри, танцювальні зали, клуби, бібліотеки, боулінг-центри, більярдні, тощо). Вибір типів та видів приміщень залежить від місцевих умов у можливостей з урахуванням інтересів і побажань гостей.

Приміщення бібліотеки проектують як кілька кімнат: читальна зала, книгосховище, зала приймання та видачі літератури. Більярдні розміщують в холах на поверхах. Кімнати для дитячих розваг у готелі проектують як одну або дві кімнати. Виставкові зали у готелі проектують як окремі приміщення або облаштовують із цією метою вестибюль.

Проектуючи приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення, необхідно враховувати такі: масажні кабінети, тренажерні зали, SPA-центри, солярії, соляні, льодові кімнати, басейни тощо. Функціонально-типологічні складові SPA-комплексу формують набір послуг, які доцільно згрупувати відповідно до процесів, що відбуваються в ньому. Загальний перелік приміщень, об’єднаних у функціональні зони: зона очікування, волога зона, spa-процедури, зона краси, зона релаксації і відпочинку, фітнес-зона, б’юті зона. Приміщення масажного кабінету проектується площею не менше як 10 м2. Тренажерна зала проектується у готелях різних типів, що підтверджує популярність здорового способу життя. Сауна повинна бути розміщена в окремому блоці приміщень, що складається із перевдягальні, душової, парної, приміщення для масажу, санвузла, кімнати відпочинку, міні-басейну. Приміщення для косметологічного центру може займати площу 50 до 70 м2. Плавальний басейн – тип спортивно-оздоровчих приміщень, важливий елемент прилеглої території майже всіх курортних готелів та інших типів готелів високого рівня комфорту.

Підсумовуючи дану групу приміщень, необхідно представити усі приміщення відповідно за групами у таблиці 7.

Таблиця 7

Склад і площі приміщень побутового обслуговування

|  |  |
| --- | --- |
| Приміщення | Площа, м2 |
| Побутові приміщення |  |
| - |  |
| Дозвіллєво-анімаційні приміщення |  |
| - |  |
| Спортивно-оздоровчі приміщення |  |
| - |  |
| Корисна площа приміщень |  |

**2.2. Групи приміщень. Бек Офіс (Back Оffice)**

**2.2.1. Адміністративна**

Адміністративні приміщення проектують у надземних поверхах, як правило, забезпечують природним освітленням, інтенсивність якого має відповідати СанПиН 42-123-5777-91. Структура і кількість приміщень залежить від місткості , категорії, профілю діяльності готелю. До адміністративної групи приміщень належать: дирекція, відділ кадрів, відділ постачання, бухгалтерія, планово-економічний, інженерно-технологічний відділи. Склад і площу адміністративних приміщень необхідно представити в таблиці 8.

Таблиця 8.

Склад і площа адміністративних приміщень

|  |  |
| --- | --- |
| Приміщення | Площа, м2 |
| Кабінет директора |  |
| Бухгалтерія |  |
|  |  |
| Корисна площа приміщень |  |

**2.2.2. Господарська та виробничо-побутова**

До господарських та виробничо-побутових приміщень належать побутові приміщення персоналу: гардероби для верхнього одягу та спецодягу, туалетні кімнати, душові. Господарські та складські приміщення призначені для матеріального забезпечення організації праці всіх функціональних підрозділів готелю. Це приміщення: побутового обслуговування, матеріально-технічного забезпечення, організації та проведення ремонтних робіт, інженерного устаткування, складські. Приміщення господарського та складського призначення повинні мати окремий вхід.

Склад і площу господарських та виробничо-побутових приміщень необхідно представити в таблиці 9.

Таблиця 9.

Склад і площа господарських та виробничо-побутових приміщень

|  |  |
| --- | --- |
| Приміщення | Площа, м2 |
| Гардероб для персоналу |  |
|  |  |
| Пункт дрібного ремонту речей |  |
| Медичний пункт |  |
| Складські приміщення |  |
|  |  |
| Корисна площа приміщень |  |

**2.3. Сервіс (Service)**

Сервісні послуги які будуть надаватися в проектованому закладі розміщення обрати у відповідності до концептуального рішення закладу та відповідно представити їх.

**2.3.1. Велнес (Wellness). СПА (SPA). Фітнес (Fitness)**

Проектування SPA, Wellness-послуг передбачає створення для клієнтів комфортних умов оздоровлення, досягнення гарного вигляду. Необхідно підібрати спектр послуг SPA, Wellness для проектованого закладу враховуючи світові тенденції розвитку потреб клієнтів. Сучасний стан організації надання SPA-послуг представлений різними моделями (американська модель, австрійська модель, німецька модель, азіатська модель, слов’янська модель), які мають особливості, й випускному кваліфікаційному проекті доцільно запропонувати якусь із них.

Wellness — це система [оздоровлення](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9E%D0%B7%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F&action=edit&redlink=1), що дозволяє досягти емоційної і фізичної рівноваги, помірне і комфортне фізичне [навантаження](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F), здорове [харчування](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D0%B0%D1%80%D1%87%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F), комплексний догляд за [шкірою](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D0%BA%D1%96%D1%80%D0%B0), хороший [відпочинок](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%BA), [оптимізм](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%BF%D1%82%D0%B8%D0%BC%D1%96%D0%B7%D0%BC) і позитивне [мислення](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B8%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F). Головне завдання Wellness - запобігання та профілактика хвороб, а також ознак старіння, як зовнішніх, так і внутрішніх. Основні принципи Wellness: рух, розумова активність, розслаблення і гармонія, краса і догляд за тілом, збалансоване харчування.

Fitness - це напрямок масової, спортивної й оздоровчої фізичної культури, який спрямований на покращення загального стану [організму](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D1%96%D0%B7%D0%BC) людини, його тренованість та здатність опиратись негативним впливам зовнішнього середовища шляхом виконання простих та комплексних вправ в музичному супроводі чи у визначеному такті, допомагає в корекції форм та ваги тіла та дозволяє закріпити досягнуті результати. Для проведення занять з фітнесу, у закладі необхідне розміщення тренажерного та фітнес залу.

Виокремити, які саме послуги будуть надаватися в проектованому готелів відповідно до його концептуального спрямування.

**2.3.2. Івент-сервіс (Invent Service). Анімація (Animation). Конференц-сервіс (Conference)**

Сервіс у готелях, крім розміщення та харчування, включає й інші елементи, спрямовані на задоволення потреб у розвагах, веселому змістовному відпочинку, емоційному розвантаженні. У сервісній діяльності та готельному обслуговуванні виникають нові напрями івентивної та анімаційної діяльності.

Invent Service – розважальне або рекламне подання, здійснюване на театральній сцені, кіно- або телеекрані, на спортивній або цирковій арені з використанням різних сюжетних ходів, образотворчих прийомів, світлової техніки, комп’ютерної графіки. Проектування комплексу Invent-послуг повинно ґрунтуватися на типології основних категорій івентів. Склад івентивних заходів залежить як від типу готелю, так і від контингенту споживачів.

Технологія створення та реалізації анімаційних програм в готелях як система складається з кількох взаємопов’язаних систем (організаційна, інструкторсько-методична, режисерська, технічна). Одним із напрямків анімації в готелях – анімація відпочинку туристів у готелях та центрах відпочинку, де аніматори працюють із туристами постійно, і основне завдання цих працівників – не дати людям сумувати.

Конференц-сервіс (організація проведення конференцій, семінарів, тренінгів, презентацій) передбачається у готелях ділового призначення. Його можна проектувати в підприємствах, що планують обслуговувати цей контингент серед інших клієнтів.

Орієнтований перелік комплексу конференц-послуг: оренда конференц-залу, тематичне оформлення залу, розроблення сценарію заходів, організація кави-брейк та бізнес-ланчів, оренда додаткового обладнання, організація інтерактивних ділових заходів, допомога у підготовці до виступу на презентаціях, тім-білдінгах та семінарах, трансфер та паркування автомобілів).

Представити розроблені послуги конференц-сервісу, анімації та івент-сервісу для готелю що проектується у відповідності до концепції.

**2.4. Ресторани. Бари. (Food and Beverage (F &B)**

У цьому підпункті визначено такі завдання:

- розробити загальну схему організації роботи закладів ресторанного господарства;

- визначити площі приміщень для здійснення обслуговування у закладі;

- розробити асортимент сніданків для закладу ресторанного господарства;

- скласти денну виробничу програму на основі меню розрахункового дня;

- розрахувати необхідну кількість офіціантів для обслуговування у закладі ресторанного господарства;

- визначити склад і площі приміщень проектованого закладу готельно-ресторанного господарства;

- визначити форму і поверховість проектованих закладів.

Структуру закладів ресторанного господарства у готелі визначають з урахуванням:

- типу і класу готелю;

- номенклатури послуг, які пропонують споживачам;

- обраних видів, методів, форм та техніки обслуговування споживачів;

- санітарно-гігієнічних і технологічних вимог до зв’язків між окремими функціональними зонами.

Визначити послідовність етапів надання послуг і виробництва продукції у закладах ресторанного господарства та представити у вигляді схеми. Розробити по елементну схему просторового забезпечення сервісного процесу закладу ресторанного господарства, враховуючи:

- вестибюль,

- туалетні кімнати,

- гардероб,

- аванзалу,

- торговельну залу,

- бари.

Визначивши площі приміщень та їх суміжність відповідно до ДБН В.2.2-25-2009 «Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства)».

Представити в таблиці 10 площі приміщень для здійснення обслуговування в ресторані.

Таблиця 10

Площа приміщень для здійснення обслуговування в ЗРГ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приміщення | Площа, м2 | |
| Ресторан | Лоббі-бар |
| Вестибюль |  |  |
| Гардероб |  |  |
| Аванзала |  |  |
| Туалетні кімнати |  |  |
| Торговельна зала |  |  |
| Приміщення для офіціантів та адміністратора |  |  |
| Корисна площа приміщень |  |  |

Визначити динаміку завантаженості залу майбутнього закладу ресторанного господарства.

Погодинна кількість споживачів у торговому залі підприємства, *n,* *осіб*, визначається за формулою:

**** (2.1.)

де *N* - кількість місць в торговельній залі закладу, шт.;

*η* – оборотність місця за 1 годину, раз;

*k* - коефіцієнт заповнення залу.

Розрахунки оформлюються у вигляді таблиці 11

Таблиця 11

Прогнозована динаміка відвідування ресторану на 120 місць

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Години роботи | Оборотність місця за 1 годину, раз | Коефіцієнт  заповнення залу | Кількість споживачів,  осіб |
| 11-12  12-13  13-14  14-15  15-16  16-17  17-18  18-19  19-20  20-21  21-22  22-23 | 1,5  1,5  1,5  1,5  1,5  1,5  1,5  0,4  0,4  0,4  0,4  0,4 | 0,2  0,3  0,9  0,7  0,4  0,3  0,4  0,5  1,0  0,9  0,8  0,4 | 36  54  162  126  72  54  72  24  48  43  38  19 |
| ВСЬОГО відвідувачів за день (nзаг) | | | 748 |
| Денна оборотність місця η= nзаг/N, раз | | | 6,24 |

Наступним етапом роботи, є визначення асортименту сніданків закладу ресторанного господарства при готелі, що необхідно представити у вигляді таблиці 12.

Таблиця 12

Асортимент сніданків у готелі «\_\_\_\_\_\_\_\_»

|  |  |
| --- | --- |
| Назва сніданку | Особливості |
| Англійський | Кава, чай з молоком або вершками, плодові соки, тости. Вівсяна або манна каші. Рибні страви, комбіновані страви з яєць. Компоти. Мармелад, джем сливовий. |
| Американський | Кава, фруктові та овочеві соки (з льодяною водою). Житній, білий хліб, хлібна скоринка з дріжджового тіста, смажені пиріжки або пончики, солодка випічка. Вівсяна або манна каша. М’ясні страви, яєчня (жовток підсмажений або рідкий). |
| Дієтичний | Страви на пару. Сухі сніданки: мюслі, корнфлейкс чи сіріелс зі знежиреним молоком або йогуртом. Стандартний набір напоїв, а також знежирене гаряче або холодне молоко. |

У ресторані запроваджують обслуговування офіціантами. За кожним офіціантом закріплюється певний столик і всі елементи техніки обслуговування. Сучасним інноваційним засобом обслуговування в ресторанні сфері є використання електронного меню.

У повсякденному обслуговуванні розрахунок кількості офіціантів здійснюється за формулою:

Nоф = P / N1 (2.2.)

де Nоф – кількість офіціантів, що беруть участь в обслуговуванні, осіб;

N1 – кількість місь у залі на одного офіціанта (15 – 20);

Р – Місткість зали, місць.

Кількість обслуговуючого персоналу необхідно представити у вигляді таблиці 13.

Таблиця 13

Якісний та кількісний склад обслуговуючого персоналу ЗРГ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Посада | Розряд | Кількість | |
| Ресторан | Лоббі-бар |
| Адміністратор залу |  |  |  |
| Офіціант | 4 |  |  |
| Гардеробник |  |  |  |
| Бармен-касир | 5 |  |  |
| Мийник столового посуду |  |  |  |
| Прибиральник залів |  |  |  |
| Паркувальник |  |  |  |
| Туалетник |  |  |  |
| Разом |  |  |  |

Корисну площу закладу визначають як суму площі всіх приміщень для забезпечення сервісно-виробничого процесу за винятком технічних.

Таблиця 13

Склад і площа приміщень закладу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № пор. | Назва приміщення | Площа приміщень, м2 |
| ГОТЕЛЬ | | |
|  | Приймально-вестибюльна група |  |
| 1 | Вестибюль |  |
|  |  |  |
|  | Житлова група |  |
| 1 |  |  |
|  |  |  |
|  | Адміністративна група |  |
| 1 | Дирекція |  |
|  |  |  |
|  | Група приміщень побутового обслуговування |  |
| 1 |  |  |
|  |  |  |
| ЗАКЛАД РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ | | |
| Приміщення для відвідувачів | | |
|  |  |  |
| Складські приміщення | | |
|  |  |  |
|  | Корисна площа закладу, Sk |  |

Для врахування площ коридорів і технічних приміщень визначається робоча площа підприємства, *Sроб, м²:*

 (2.3)

де *Sкор* – корисна площа закладу, м²;

*К1*– коефіцієнт збільшення площі, К1=1,10÷1,25 (для невеликих закладів (до 50 місць) та закладів високого класу К1→max, для великих закладів (більше 200 місць) та закладів з кількома поверхами К1→min).

Для врахування площі яку займають конструктивні елементи будівлі (стіни, сходи, вентиляційні шахти, ліфти, тощо) розраховується загальна площа закладу, *Sзаг, м²:*

 (2.4)

де *Sроб* – робоча площа закладу, м²;

*К2*– коефіцієнт збільшення площі К2=1,03÷1,15 (для невеликих одноповерхових закладів (до 50 місць) та закладів високого класу К2→min, для великих закладів (більше 200 місць) та закладів з кількома поверхами К2→max).

Після розрахунку загальної площі закладу ресторанного господарства, що проектується, необхідно визначитися з поверховістю будівлі.

Кількість поверхів залежить від таких факторів:

- містобудівні умови (площа земельної ділянки та її конфігурація, тип закладу за способом розміщення тощо);

- тип та потужність підприємства.

При наявності сприятливих містобудівних умов одноповерхові будівлі закладу ресторанного господарства проектують якщо:

- для комбінованих закладів ресторанного господарства кількість місць становить до 120;

- для типових закладів ресторанного господарства (однотипних) кількість місць до 150;

- заклади ресторанного господарства розташовані в зоні відпочинку;

- заклади ресторанного господарства сезонної дії;

- заклади ресторанного господарства будуть побудовані зі збірно-розбірних та полегшених конструкцій.

Площа поверху будівлі, Snов, м², обчислюється за формулою:

 (2.5)

де *Sзаг* – загальна площа закладу, м²;

*n* - кількість поверхів.

Геометричні розміри будівлі (при проектуванні прямокутних в плані споруд) визначаються за формулою:

 (2.6)

де *a* – довжина будівлі, м;

*b* – ширина будівлі, м.

При визначенні геометричних розмірів будівлі враховується, що співвідношення довжини і ширини будівлі повинне наближатись до співвідношення 2:1. Крім того, бажано мати розміри "а" і "в" кратними (за ступенем якості) кроку – 6000 мм, 3000 мм (в осях).

При проектуванні будівель інших форм дотримуються правил розрахунку площ відповідних геометричних фігур.

Розділ завершується висновками (1-2 сторінки), що узагальнюють основні положення, викладені у розділі.