



**Київський національний
торговельно-економічний університет**

**HoReCa:
ТОМ 1. ГОТЕЛІ**

Навчальний посібник

*За редакцією доктора економічних наук,
професора А.А. Мазаракі*

Видання друге, перероблене і доповнене

Київ 2019

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ заборонено

УДК 728.5
Х79

Автори:

А.А. Мазаракі, д-р екон. наук, проф. (загальні положення, розд. 1–3), С.Л. Шаповал, канд. техн. наук, доц. (розд. 2), С.В. Мельниченко, д-р екон. наук, проф. (п. 3.1), Н.І. Ведмідь, д-р екон. наук, доц. (п. 3.1), Т.І. Ткаченко, д-р екон. наук, проф. (п. 3.2–3.5), М.Г. Бойко, д-р екон. наук, проф. (п. 1.1; п. 1.2; п. 1.3; п. 1.4; п. 3.5), М.Ф. Кравченко, д-р техн. наук, проф. (п. 1.5), М.В. Босовська, д-р екон. наук, доц. (п. 1.2; п. 1.3; п. 1.4; п. 3.1), М.В. Кулик, канд. екон. наук, доц. (п. 3.2–3.5), Р.А. Расулов, канд. техн. наук, доц. (розд. 2), О.М. Григоренко, канд. техн. наук, доц. (розд. 2), І.І. Тарасенко, канд. техн. наук, доц. (розд. 2), І.Ю. Антонюк, канд. техн. наук, доц. (п. 1.5), Т.Є. Литвиненко, канд. екон. наук, доц. (п. 1.5), Л.М. Гопкало, старш. викл., (п. 1.2; 1.3; 1.4), Л.Д. Романчук, асист. (п. 3.1), Н.М. Плешкань, асист. (розд. 2).

За редакцією доктора економічних наук, професора А.А. Мазаракі

Рецензенти: Є.В. Клименко, д-р техн. наук, проф., проректор з наукової роботи Одеської державної академії будівництва та архітектури;
Л.М. Чепурда, д-р екон. наук, проф., декан факультету харчових технологій та сфери обслуговування Черкаського державного технологічного університету;
Р.Д. Таубер, д-р техн. наук, проф., канцлер Познанської академії готельного бізнесу та гастрономії;
Спірос Гайтанідіс, SPA-директор готелів «Океанія-клуб», «Санія-резорт», Халкідікі, Греція;
Г.І. Михайліченко, д-р екон. наук, проф. кафедри туризму та рекреації
Київського національного торговельно-економічного університету

*Затверджено вченою радою Київського національного торговельно-економічного університету
(протокол № 11 від 30.03.2017)*

HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, Х79 С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.
ISBN 978-966-629-832-7
DOI: 10.31617/np.knute.2019-168

Представлено інноваційні професійні рішення щодо розроблення бізнес-ідей та формування концепцій готелів, вибору вигідних локацій, використання ефективних та енергоощадливих будівельних, архітектурних, дизайнерських технологій, формування асортименту готельних послуг, проектування операційних, сервісних та управлінських процесів, управління доходами та витратами, планування і діагностики показників господарської діяльності, оцінювання окупності інвестиційних проєктів.

Професійне видання є актуальним для успішних власників, менеджерів, інвесторів, а також студентів, викладачів, науковців та усіх, хто прагне розвивати готельний бізнес.

УДК 728.5

ISBN 978-966-629-832-7

© Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І., Бойко М.Г., Ткаченко Т.І., Кравченко М.Ф., Босовська М.В., Расулов Р.А., Григоренко О.М., Антонюк І.Ю., Тарасенко І.І., Чаюн І.О., Литвиненко Т.Є., Гопкало Л.М., Плешкань Н.М., 2016
© Київський національний торговельно-економічний університет, 2016
© Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І., Ткаченко Т.І., Бойко М.Г., Кравченко М.Ф., Босовська М.В., Кулик М.В., Расулов Р.А., Григоренко О.М., Тарасенко І.І., Антонюк І.Ю., Литвиненко Т.Є., Гопкало Л.М., Романчук Л.Д., Плешкань Н.М., 2019
© Київський національний торговельно-економічний університет, 2019

ЗМІСТ

Розділ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС	4
1.1. Концепція	4
1.2. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office)	16
1.2.1. Приймально-вестибюльна та безпеки	16
1.2.2. Житлова	22
1.2.3. Побутова, торговельна, дозвіллево-анімаційна, спортивно-оздоровча	37
1.3. Групи приміщень. Бек Офіс (Back Office)	55
1.3.1. Адміністративна	55
1.3.2. Господарська та виробничо-побутова.....	59
1.4. Сервіс (Service)	62
1.4.1. Бронювання (Reservation). Дистрибуція (Distribution).....	62
1.4.2. Реєстрація (Check-In). Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)	67
1.4.3. Гест-релейшн (Guest Relation). Рум-сервіс (Room Service)	78
1.4.4. Хаускіпінг (Housekeeping). Клінінг (Cleaning)	81
1.4.5. Велнес (Wellness). СПА (SPA). Фітнес (Fitness).....	94
1.4.6. Івент-сервіс (Invent Service). Анімація (Animation). Конференц-сервіс (Conference).....	99
1.5. Ресторани. Бари. ((Food and Beverage (F&B)	108
Додатки до розділу 1	142
Розділ 2. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН	193
2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю	193
2.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території.....	203
2.3. Характеристика будівлі.....	209
2.4. Інженерні системи	210
2.5. Дизайн	224
2.6. Кошторис	230
2.7. Охорона навколишнього середовища.....	231
2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта.....	232
2.9. Охорона праці	235
2.10. Санітарно-гігієнічні заходи	237
2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист	242
Додатки до розділу 2	247
Розділ 3. РЕВЕНЬОУ МЕНЕДЖМЕНТ (REVENUE MANAGEMENT)	271
3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура.....	271
3.2. Капітал.	303
3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду	306
3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток	311
3.5. Ефективність інвестицій	340
Додатки до розділу 3	351
ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	366
Додатки до загальних положень	378
Список рекомендованих джерел	407

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС

1.1. Концепція

Концепція як бізнес-ідея готелю:

по-перше, розкриває доцільність проектування;

по-друге, визначає функціональні характеристики готелю відповідно до Національних стандартів України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» та ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», обсяг та категорії номерного фонду, пропозицію додаткових послуг відповідно до функціонального призначення;

по-третьє, репрезентує неймінг готелю, що дасть змогу виокремити проєктований готель серед конкурентів та привабити споживачів.

Розроблення концепції готелю – одна з найважливіших складових успішного готельного бізнесу.

Під час роботи над розділом рекомендовано використовувати:

- регіональні стратегії та програми розвитку туризму;
- ДСТУ 4268:2003, ДСТУ 4269:2003;
- стандарт HOTELcert International (www.hotelcert.com);
- європейську систему стандартів Hotelstars Union (www.hotelstars.org);
- стандарти ISO 9001:2015; 22000:2005, 22004:2014;
- статистичний бюлетень «Туристична діяльність в Україні» (державна служба статистики України – режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>);
- аналітичні оцінки експертів готельного бізнесу;
- міжнародну систему оцінки готелів та ресторанів (МСО);
- наукову та методичну літературу, фахові періодичні джерела, інтернет-ресурси;
- польові маркетингові дослідження.

Головна мета процесу «обґрунтування доцільності проєкту готелю» – підготувати підприємницькі рішення, які дадуть змогу забезпечити заплановані результати господарської діяльності.

Концепція проєкту – основоположний документ, що розробляється на початковій (концептуальній) фазі і є результатом визначення проєкту на концептуальному рівні.

Розроблення концепції проєкту – це створення ефективного напрямку бізнесу, за якого певна бізнес-ідея обґрунтована аналітичними, маркетинговими, фінансовими та експертними дослідженнями на основі допустимого і дозволеного використання території. Професійне обґрунтування та реконцепція проєкту дають змогу підвищити фінансові результати від реалізації проєкту.

У підрозділі студент повинен:

- подати результати маркетингового аналізу:
 - туристичної привабливості та інфраструктури території для проектування готелю;
 - засобів розміщення, які формують конкурентне середовище на ринку готельних послуг;
 - прямих конкурентів;
 - потенційних споживачів (цільовий сегмент);
- зробити стислий висновок щодо доцільності проектування готелю.

Туристична привабливість визначається географічними, історичними, культурними та іншими особливостями території. Туристична привабливість регіону – це наявність туристичних ресурсів, сучасної розвиненої матеріально-технічної бази туризму, доступної та достатньої інформації про регіон, які б відповідали потребам туристів і забезпечували досягнення максимального соціально-економічного ефекту. Основу туристичної інфраструктури становлять об'єкти тимчасового розміщення, санаторно-курортні та оздоровчі заклади; транспортні засоби; об'єкти харчування і засоби розваг; об'єкти пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення; суб'єкти, що здійснюють туроператорську і турагентську діяльність та надають екскурсійні послуги і послуги гідів-перекладачів.

Конкурентне середовище на ринку готельних послуг представлене значною кількістю підприємств готельного бізнесу, які прагнуть зміцнити свої конкурентні позиції (економічний стан), залучаючи споживачів пропозицією кращих умов порівняно з конкурентами. Воно формується не тільки під впливом боротьби внутрішньогалузевих конкурентів.

Аналіз конкурентного середовища готелю повинен встановити, які сили визначають ступінь інтенсивності конкурентної боротьби. До них належать: розміри ринку; темпи зростання ринку та стадії життєвого циклу; потужності; перешкоди для входу на ринок або виходу з нього; цінові пропозиції; швидкість технологічних змін; вертикальна інтеграція; прибутковість галузі; економія на масштабах виробництва; швидке реагування на потреби споживачів через пропозицію послуг.

Основними елементами конкурентного середовища є конкурентні сили підприємства: потенційні конкуренти, постачальники, прямі конкуренти, покупці, послуги-субститути.

Прямі конкуренти готелю – це суб'єкти готельного бізнесу, які пропонують аналогічні послуги одним і тим самим сегментам споживачів.

Цільовий ринок готельних послуг – це потенційний ринок, що визначається сукупністю споживачів із подібними потребами стосовно послуги, достатніми ресурсами, а також готовністю і можливістю придбання. Цільовий сегмент споживачів – це однорідна група споживачів цільового ринку готелю, що має подібні споживчі потреби стосовно пропозиції послуг готелю. Визначення цільового сегмента споживачів у процесі обґрунтування доцільності проекту готелю дасть змогу обрати найбільш перспективний (привабливий) цільовий ринковий сегмент; максимально задовольнити потреби клієнтів; встановити реальні цілі; підвищити конкурентоспроможність готелю.

*Приклад обґрунтування проекту готелю **** (4 зірки)
у Голосіївському районі м. Києва*

Тенденції сучасного розвитку економічної ситуації в Україні характеризуються високим динамізмом, активізацією структурних зрушень на користь сфери послуг, загостренням конкурентної боротьби на ринку готельних послуг.

Основна мета діяльності суб'єктів готельного бізнесу – забезпечення максимального комфорту перебування туристів. Сучасний стан господарювання вітчизняних підприємств готельного господарства характеризується нестійкими тенденціями розвитку, що здебільшого зумовлено сезонними коливаннями попиту і неможливістю створення запасів специфічного продукту – готельної послуги, зростанням цін на послуги та недостатнім рівнем якості обслуговування за невисокої еластичності попиту за ціною, організаційним консерватизмом управління. Для забезпечення активізації розвитку туризму доцільне наукове обґрунтування нових проектів готелів, концепція яких бере до уваги світовий досвід та вдалу практику вітчизняних підприємств-лідерів.

За даними польових досліджень та офіційного інтернет-порталу Голосіївської районної державної адміністрації (<http://golos.kievcity.gov.ua>) встановлено, що у Голосіївському

районі м. Києва зосереджено великий природно-рекреаційний та історико-культурний потенціал, розвинена туристична інфраструктура.

Об'єкт туристичної привабливості м. Києва, візитівка Голосіївського району – найдавніший і найбільший у Європі Голосіївський ліс. Ця унікальна пам'ятка природи об'єднує Феофанію, Голосіївський парк культури і відпочинку ім. М. Рильського. Зелений профіль Голосіївського лісу визначається більш як 250 видами дерев і кущів, що мають цінні санітарно-гігієнічні властивості. На ділянці між Голосієвом і Феофанією збереглося кілька унікальних дубів віком 1000, 400 та 200 років. Крім того, у Голосіївському районі розташовано найбільші паркові масиви:

- Голосіївський парк культури і відпочинку ім. М. Рильського;
- парк-пам'ятка садово-паркового мистецтва «Феофанія»;
- ботанічний сад Національного університету біоресурсів і природокористування України;
- парк-пам'ятка садово-паркового мистецтва;
- Експоцентр України;
- парк «Лиса гора»;
- лісопаркове господарство «Конча-Заспа».

Невід'ємна частина туристичної інфраструктури Голосіївського району – музеї. Тут функціонують Державний музей народної архітектури та побуту України, Київський літературно-меморіальний музей М. Рильського, Музей видатних діячів української культури: Лесі Українки, М. Лисенка, П. Саксаганського, М. Старицького, історико-меморіальний музей М. Грушевського, Національний музей бджільництва України при Національному науковому центрі «Інститут бджільництва імені П.І. Прокоповича».

На території району п'ять кінотеатрів: «Загреб», КП «Дитячий спеціалізований кінотеатр «Салют», лінія кіно «Магелан», «Батерфляй», «СінемаСіті» у ТРК «Океан-Плаза».

У районі працює туристично-інформаційний центр, який надає туристичні послуги, інформацію про туристично-привабливі об'єкти.

Отже, Голосіївський район – дестинація для функціонування готелю. Для відображення територіальної належності, близькості розташування до Голосіївського парку культури і відпочинку ім. М. Рильського запропоновано назву готелю *«Шекспір»*¹. Неймінг готелю «Шекспір» спрямований на формування позитивного іміджу м. Києва для потенційних туристів.

Для обслуговування туристів у Голосіївському районі функціонує 14 закладів розміщення (табл. 1.1)

Таблиця 1.1

Функціональні характеристики підприємств готельного господарства Голосіївського району м. Києва

№ пор.	Назва закладу розміщення, категорія (зірковість), адреса	Кількість номерів	Кількість місць	Інфраструктурна характеристика об'єкта
1	Готель Holiday Inn **** вул. Горького, 79	210	420	Міжнародний готельно-офісний комплекс, 10 поверхів, зал засідань «Городецький», ресторан, лобі-бар, фітнес-центр, підземний паркінг
2	Парк-готель «Голосієво» **** просп. 40-річчя Жовтня, 87-а	53	106	Окрема будівля, 5 поверхів, зали засідань на 400 місць та на 16 місць, ресторан на 160 місць, стоянка на 24 автомобілів, підземний паркінг на 12 автомобілів

¹ Назва одного з віршів М. Рильського.

Закінчення табл. 1.1

№ пор.	Назва закладу розміщення, категорія (зірковість), адреса	Кількість номерів	Кількість місць	Інфраструктурна характеристика об'єкта
3	Готель Ramada Encore*** перетин вул. Столичне шосе та вул. Академіка Заболотного, 101	322	528	Готельний комплекс, 20 поверхів, на 264 номери та 58 апартаментів. Конференц-центр 7 залів, 1200 кв.м, паркінг на 1200 автомобілів, ресторан, 2 бари
4	Готель «Кооператор» *** вул. Саксаганського, 53/80	95	160	Окрема будівля, 10 поверхів, спортивно-оздоровчий комплекс, стоянка на 60 автомобілів, ресторан, кафе, перукарня, пральня
5	Готель «Мир» ***, пр-т 40-річчя Жовтня, 70	303	471	1 корпус готелю – окрема будівля з рестораном, 6 поверхів (готельних 3). 2 корпус готелю – окрема будівля з рестораном, що відповідає категорії ***, 15 поверхів (готельних 12)
6	Готель «Голосіївський» **, пр-т 40-річчя Жовтня, 93	191	311	Окрема будівля, 7 поверхів, два ресторани, конференц-зал, хімчистка, ремонт одягу, автостоянка на 40 автомобілів
7	Готель Lavilia Hotel **, вул. Вільямса, 20	84	40	Окрема будівля, 4 поверхи, стоянка на 15 автомобілів. Ресторан на три зали
8	Готель-кафе «Парк» (без *) просп. 40-річчя Жовтня, 90/2	7	14	Вбудоване приміщення на 2 поверхи в житловому будинку. Площа – 400 кв.м. Кафе, інтернет, стоянка на 4 автомобілі
9	Готель «Піано» (без *) просп. 40-річчя Жовтня, 130/57	6	13	Вбудоване приміщення на 2 поверхи в житловому будинку: 1 поверх – кафе, 2 поверх – готель (площа – 166 кв.м)
10	Готель «Видубичі» (без *) вул. Промислова, 4	84	183	Окрема будівля, 5 поверхів, площа – 2185 кв.м. Кількість номерів: 15 – комфортабельних, 8 – 1-місн., 36 – 2-місн., 12 – 3-місн., 13 – 4-місн. Стоянка на 5 автомобілів
11	Готель «Знання» (без *) вул. Микільсько-Ботанічна, 31	35	67	Вбудоване приміщення на три поверхи в житловому будинку. Площа – 1099,7 кв.м. Кількість номерів: 8 – 1-місн., 19 – 2-місн., 4 – 3-місн., 1 – 4-місн., 2 – п/люкс, 1 – люкс
12	Автокемпінг ТОВ «БМВ» (без *) вул. Писаржевського, 6, Науки, 33-а	10	20	Окрема будівля, 2 поверхи. Номери економ-класу 2, 3, 4-місні та напівлюкс, стоянка на 10 автомобілів
13	Ресторанно-готельний комплекс «Влада» (без *) вул. Бродівська, 79-а	28	56	Окрема будівля, 4 поверхи, конференц-зал на 40 місць, стоянка на 5 автомобілів, ресторан на 60 місць
14	Готельний комплекс «Феофанія», (без *) вул. Метрологічна, 14-б	68	134	Окрема будівля, 5 поверхів, стоянка на 5 автомобілів, поряд платна автостоянка, кафе

Отже, конкурентне середовище у Голосіївському районі формують 14 засобів розміщення, з яких три готелі категорії ****. Зважаючи на те, що на господарську діяльність готелю впливає діяльності прямих конкурентів, у таблиці 1.2 представлено результати оцінки конкурентів.

Результати експертної оцінки конкурентів готелю², що проектується

Показники	Назва готелю		
	Ramada Encore	«Голосієво»	«Holiday Inn»
Місце розташування	4	3	5
Транспортна доступність	4	3	5
Екстер'єр та інтер'єр	5	3	5
Якість обслуговування	5	2	5
Асортимент додаткових послуг	4	3	4
Рівень ресторанного обслуговування	4	2	5
Система бронювання	5	3	5
Вартість проживання, цінові знижки, програми лояльності	5	4	4
Рівень безпеки туристів	5	3	5
Середній бал	4,5	2,8	4,7

Проаналізувавши отримані дані, можна зробити висновок, що конкуренти мають сильні сторони в господарській діяльності та не позбавлені слабких сторін, які необхідно враховувати під час проектування готелю.

Для успішного просування послуг готелю необхідно визначити потенційних споживачів за результатами їх сегментації за певним ознаками. Об'єктом сегментації є споживач. Мета сегментації – визначення однорідних груп споживачів для максимізації задоволення їх, формування сегменту лояльних споживачів та клієнтської бази, підвищення обсягу продажів готельних послуг.

Для сегментації споживачів важливим є вибір ознак, за якими буде здійснюватися розподіл (рис. 1.1). Для сегментування споживачів підприємства готельного господарства доцільно користуватися наступними ознаками сегментації (див. дод. 1.1):

- психографічна (стиль життя, соціальний стан, особисті якості);
- демографічна (вік, освіта, дохід);
- поведінкова (ставлення до послуг, реакція на послуги);
- географічна (країна, регіон).

Для вирішення завдання маркетингового аналізу потенційних споживачів готелю використано первинну маркетингову інформацію, а саме: дані вибіркового обстеження споживачів готелю «Голосіїв», який є прямим конкурентом готелю «Шекспір». Зокрема споживачі готельних послуг були проаналізовані залежно від мотиву (мети поїздки) їх перебування, соціальної та статусної належності, рівня доходів, зайнятості, тривалості перебування. На підставі даних служби прийому та розміщення готелю «Голосіїв» здійснено сегментацію потенційних споживачів готелю «Шекспір» за ознаками:

- стать;
- вік;
- мета подорожі;
- рівень доходу;
- зайнятість;
- тривалість перебування.

² Здійснено експертне опитування у форматі бальної шкали (від 0 до 5 балів (1 б. – дуже низький рівень, 2 б. – низький рівень, 3 б. – задовільний рівень, 4 б. – належний рівень, 5 б. – відповідає світовим стандартам).

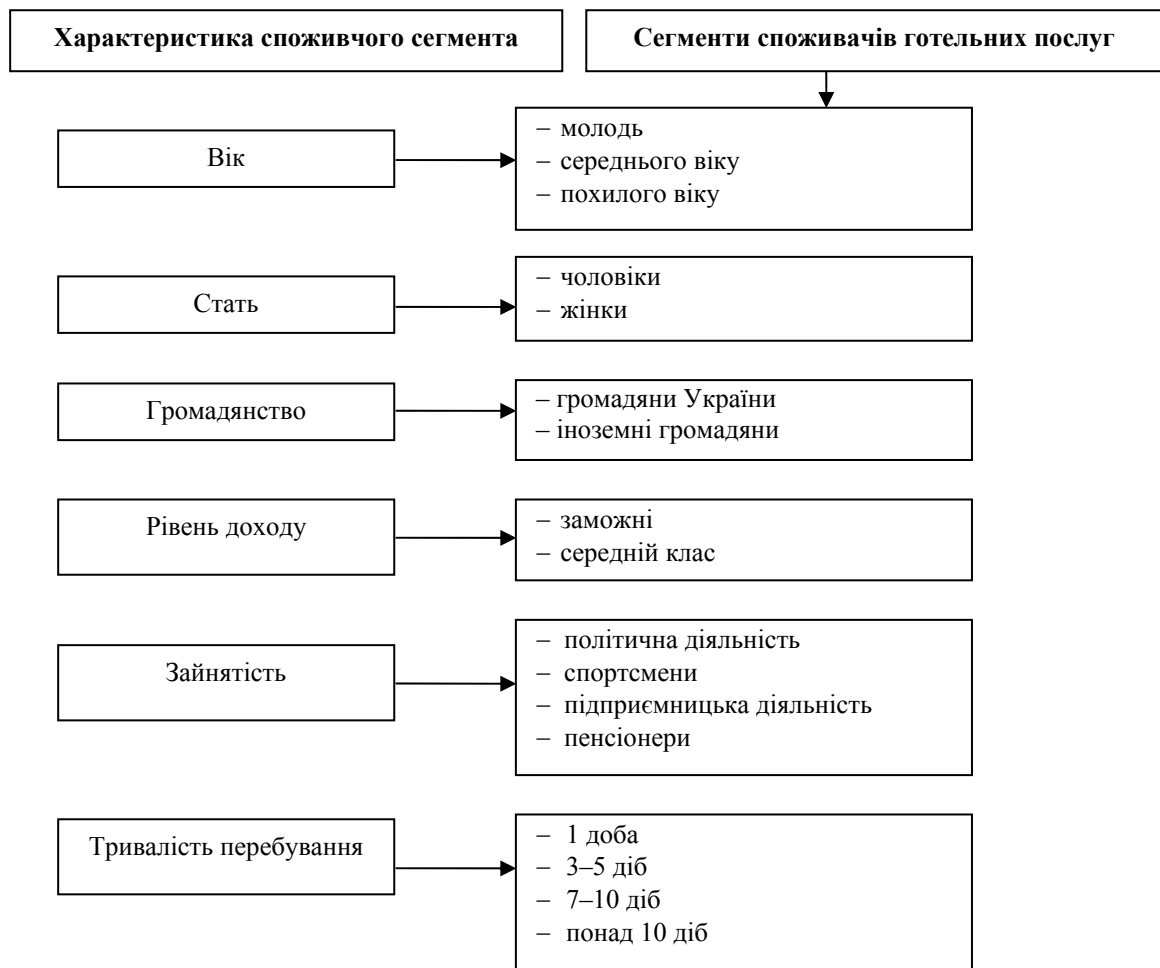


Рис. 1.1. Ознаки для сегментації споживачів підприємств готельного господарства

Результати дослідження потенційних споживачів наведено нижче:
Сегментація споживачів за гендерною ознакою (рис. 1.2).

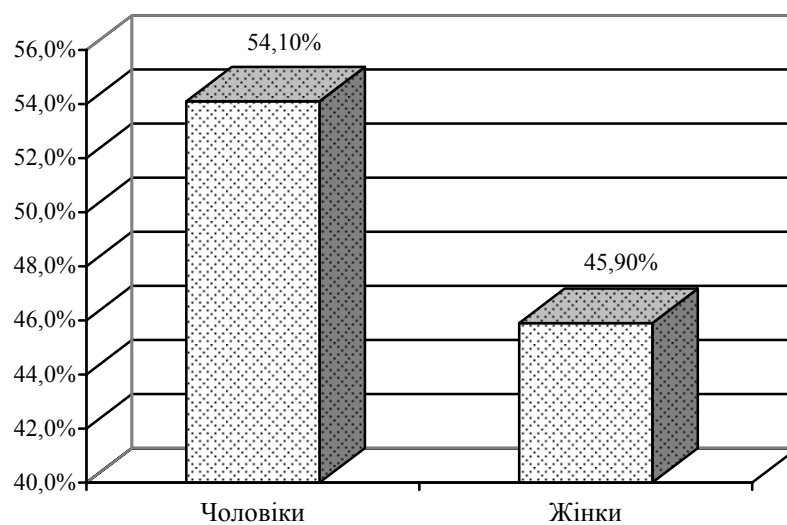


Рис. 1.2. Розподіл потенційних споживачів готелю «Шекспір» за гендерною ознакою

Сегментація споживачів готелю «Шекспір» за віком (рис. 1.3).

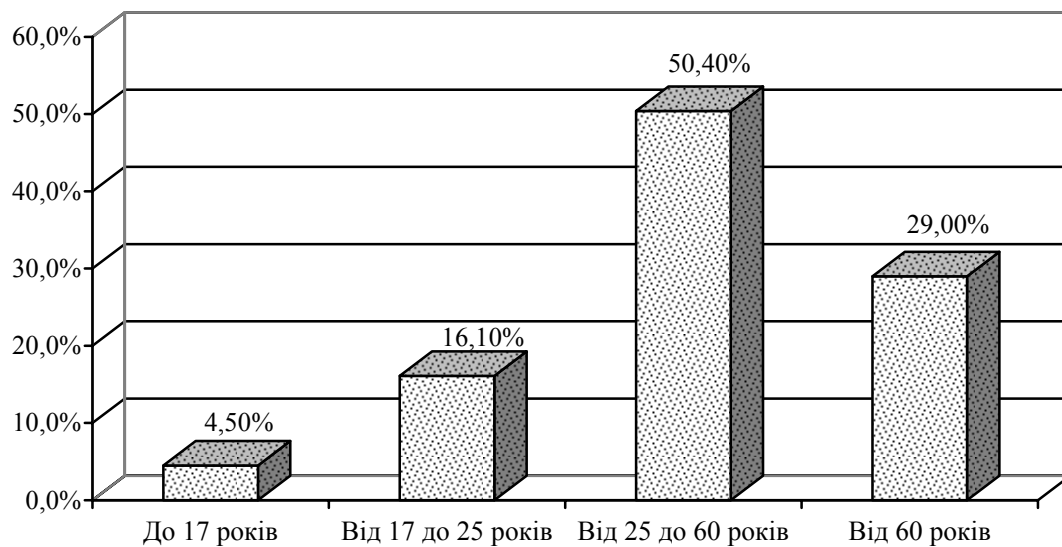


Рис. 1.3. Розподіл потенційних споживачів готелю «Шекспір» за віком

Сегментація споживачів готелю «Шекспір» за метою перебування (рис. 1.4).

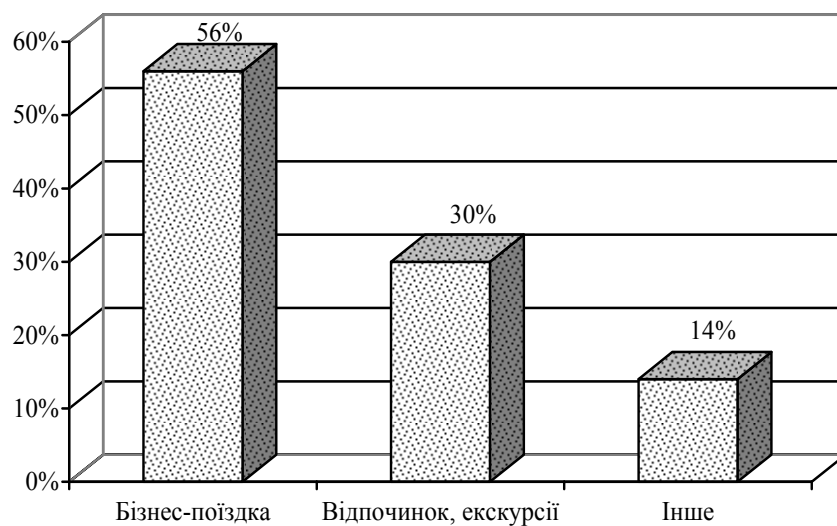


Рис. 1.4. Розподіл потенційних споживачів готелю «Шекспір» за метою перебування

Сегментація споживачів готелю «Шекспір» за рівнем доходів (рис. 1.5).

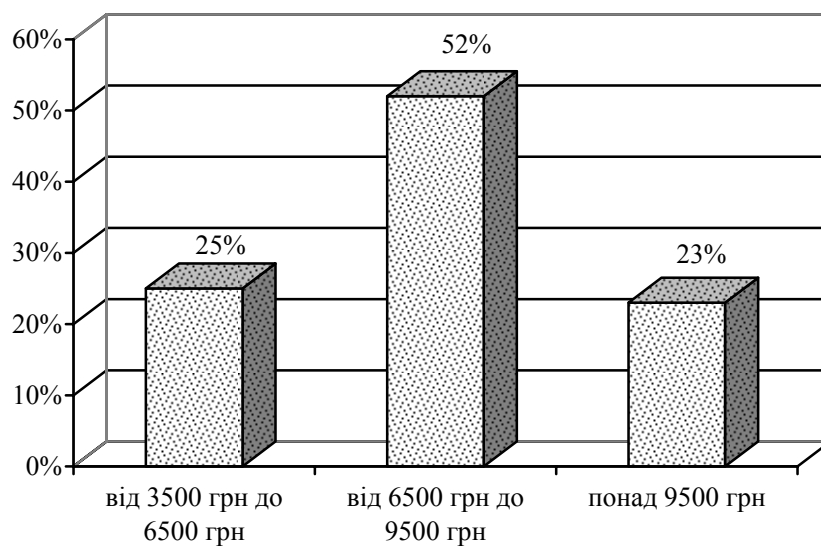


Рис. 1.5. Розподіл потенційних споживачів готелю «Шекспір» за рівнем доходів

Сегментація споживачів готелю «Шекспір» за видом зайнятості (рис. 1.6).

За результатами сегментації потенційних споживачів готелю «Шекспір» є змога констатувати, що цільовий ринок готелю – підприємці, для яких характерні ознаки:

- ділова мета перебування;
- середній рівень доходу;
- нетривалий період перебування.

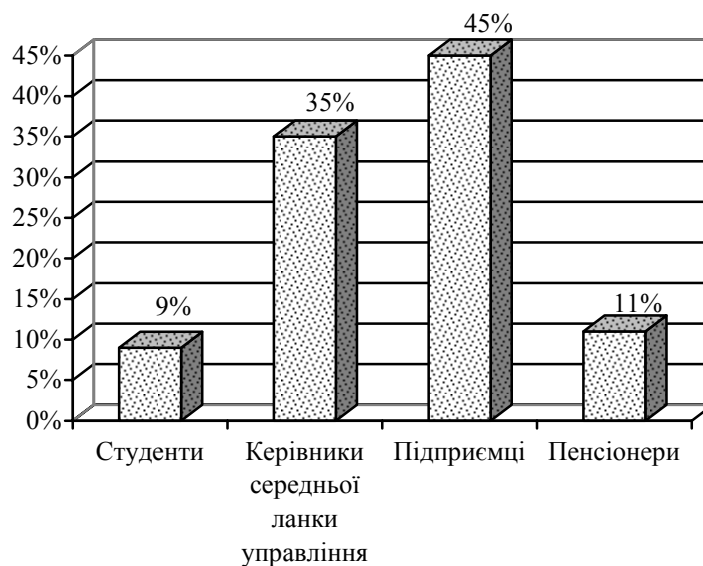


Рис. 1.6. Розподіл потенційних споживачів готелю «Шекспір» за видом зайнятості

Сегментація споживачів готелю «Шекспір» за тривалістю перебування (рис. 1.7).

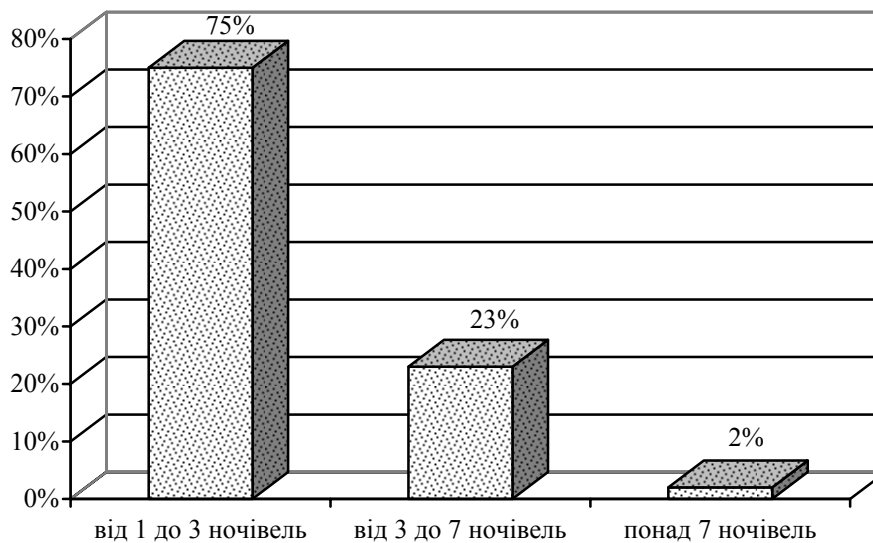


Рис. 1.7. Розподіл потенційних споживачів готелю «Шекспір» за тривалістю перебування

Цільовий сегмент споживачів «Туристи, які перебувають з діловою метою» привабливий для готельного бізнесу м. Києва зважаючи на те, що на частку ділового туризму припадає майже половина доходів від продажу готельних послуг. Щорічні темпи приросту ділового туризму становлять майже 8%. Туристи, які перебувають з діловою метою, крім основних, потребують додаткових послуг ділового, оздоровчого, торговельного спрямування.

Позиціонування готелю «Шекспір» як готелю ділового призначення дасть змогу:

- здійснювати раннє онлайн-бронювання готельних номерів;
- укласти корпоративні угоди на проживання та організацію ділових заходів;
- прогнозувати завантаження номерного фонду;
- використовувати конференц-зали та переговорні кімнати для проведення event-заходів;
- нівелювати вплив чинника сезонності.

Для залучення іноземних туристів, проектуючи та визначаючи функціональні характеристики готелю ділового призначення, крім галузевих стандартів (ДСТУ 42 68:2003, ДСТУ 4269:2003), доцільно керуватися рекомендаціям Асоціації ділового туризму щодо рангів готелів цього типу. До рангу Business Hotel належать:

- Superior Business – готелі пропонують найвищий рівень обслуговування в сегменті ділового туризму;
- Business – готелі пропонують стандартний набір додаткових послуг;
- Moderate Business – готелі відповідають мінімуму вимог до готелів ділового призначення.

Резюмуючи результати маркетингового аналізу щодо обґрунтування проектування готелю категорії **** у Голосіївському районі м. Києва, можна говорити про доцільність проектування готелю ділового призначення. Реалізація концепції готелю дасть змогу:

- створити умови для активізації розвитку в'їзного та внутрішнього туризму;
- підвищити інвестиційну привабливість м. Києва;
- сформувати конкурентоспроможні послуги в сегменті ділового туризму;
- збільшити кількість робочих місць та податкових надходжень до місцевого бюджету.

Концептуальне рішення готелю – це початкова стадія проектування, на якій визначаються функціональні параметри об'єкта, місія, цілі господарської діяльності, які є основою подальших етапів проектування для успішної реалізації проекту.

Приклад: *Концептуальне рішення готелю «Шекспір»*****

Готель «Шекспір» належить до типу «готель ділового призначення». Відповідно до національних та міжнародних стандартів (ДСТУ 4268:2003, ДСТУ 4269:2003; Міжнародної системи оцінки готелів та ресторанів; стандарту HOTELcert International), рекомендацій Асоціації ділового туризму, крім послуг проживання, харчування, додаткових послуг, для споживачів повинні бути при визначенні кількості і площі необхідних приміщень.

У готелі «Шекспір» планується:

- організація бізнес-центру як окремого підрозділу з надання таких послуг, як *оренда*:
 - офісного приміщення;
 - конференц-залу;
 - залу для проведення нарад;
- *послуги перекладача*;
- *організація ділових заходів*;
- *інформаційно-комунікаційні послуги*.

Місія готелю – сервіс та затишна атмосфера споживачам.

Реалізація місії готелю базується на створенні системи надання доступних та якісних готельних послуг на рівні світових стандартів готельного бізнесу.

Мета господарської діяльності готелю – надання комплексу послуг іноземним та українським туристам на найвищому професійному рівні з дотриманням високих стандартів, дбайливого використання ресурсів, створення дієвої системи надання якісних готельних послуг на рівні світових стандартів готельного бізнесу.

Цілі проектного готелю наведено на рис. 1.8.

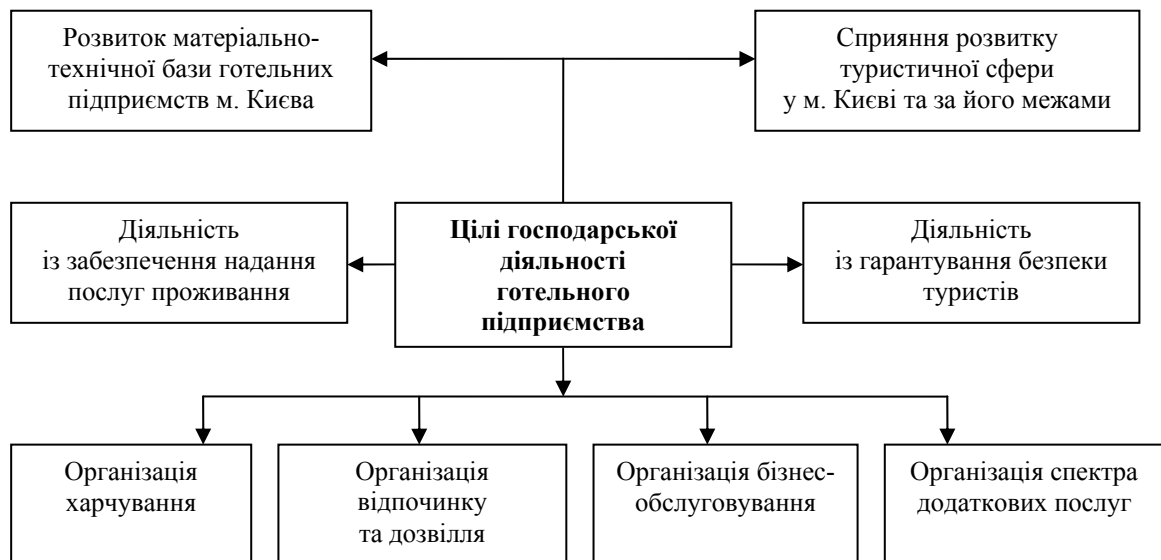


Рис. 1.8. Цілі господарської діяльності проектного готельного підприємства

Ґрунтуючись на результатах дослідження теоретичного та практичного матеріалу, сформуємо концептуальне рішення готелю**** (табл. 1.3).

Концептуальне рішення готелю «Шекспір» ****, м. Київ

Ознаки концепції		Характеристика ознак			
Характеристика місця розташування					
Країна (місце) розташування		Україна			
Адміністративний вид території		місто Київ			
Адміністративний район населеного пункту (території)		Голосіївський район			
Адреса розташування готелю		вул. Амурська, 12			
Система проживання і харчування		Розміщення, харчування, а також користування додатковими послугами			
Тип підприємства		Готель для ділових туристів			
Категорія		4*			
Кадровий склад		1. Керівник підприємства 2. Заступники 3. Керівники підрозділів 4. Спеціалісти 5. Обслуговуючий персонал 6. Технічний персонал			
Система управління		Лінійно-функціональна			
Стиль управління		Демократичний			
Цільовий сегмент споживачів		Ділові туристи			
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень		Блочний			
Розміщення					
Вид		Готельне підприємство			
Рівень комфорту		Готель ***			
Місткість		75 номерів (130 місць)			
Категорії номерів	Стандарт одномісний	Стандарт двомісний	Дуплекс	Люкс	Апартамент
Кількість номерів	20	49	3	2	1
Дизайнерський стиль	класицизм	класицизм	класицизм	класицизм	класицизм
Харчування					
Тип закладів		Ресторан	Лобі-бар	Панорамний бар на даху	
Організація харчування		Вільний вибір	Вільний вибір	Вільний вибір напоїв і страв	
Кількість місць		130	50	30	
Режим роботи		7.00–22.00 (без вихідних)	12.00–00.00 (без вихідних)	15.00–00.00 (без вихідних)	
Форма обслуговування		часткове обслуговування (за участю офіціантів)	часткове обслуговування (за участю бармена, офіціантів)	часткове обслуговування (за участю бармена, офіціантів)	
Дизайнерський стиль		класицизм	класицизм	класицизм	
Бізнес-послуги					
Тип	Конференц-зал	Зала для нарад	Бізнес-центр	Офісне приміщення	
Режим роботи	8.00–22.00 (без вихідних)	8.00–22.00	цілодобово	цілодобово	
Дизайнерський стиль	європейський	європейський	європейський	європейський	
Побутове обслуговування					
Тип	Солярій, салон краси		Пральня, хімчистка		
Режим роботи	7.00–22.00 (без вихідних)		7.00–18.00 (понеділок, середа, п'ятниця)		
Дизайнерський стиль	європейський		європейський		

Ознаки концепції		Характеристика ознак			
Культурно-дозвіллевi послуги					
Тип	Режим роботи				
	по днях			по годинах	
Інтерактивна бібліотека	понеділок – неділя			10.00–20.00	
Рекреаційні послуги					
Тип	Режим роботи				
	Басейн	Тренажерна зала	Спа-центр		
Режим роботи	8.00–20.00 (без вихідних)	7.00–20.00 (без вихідних)	9.00–20.00 (без вихідних)	(без вихідних)	(без вихідних)
Торгівля					
Тип	Призначення	Режим роботи			
		по днях			по годинах
Магазин-бутик	Реалізація сувенірів	понеділок – субота			10.00–20.00

Під час розроблення концептуального рішення готелю «Шекспір» у м. Києві було обрано блочний спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень (корпусний), оскільки він економічний у будівництві та технічній експлуатації.

Межі земельної ділянки готелю можна охарактеризувати так:

площа озелененої території загального користування (з розрахунку на одне місце в готелі – 100 м²) – 13 000 м²;

відстань до аеропорту «Бориспіль» – 29 км;

відстань до аеропорту «Київ» – 18 км;

відстань до Центрального залізничного вокзалу – 9 км.

Обґрунтування режиму та форм роботи об'єкта

Розрахунковий час у готелі – 12.00. Час заїзду – зручний для споживача, про що вказується під час бронювання номера.

Таку форму було обрано для зручності подальшого надання готельних послуг.

Послуги проживання

До складу проектованого готелю входить житлова частина, представлена готелем (****) на 75 номерів із загальною місткістю 130.

Дизайнерське рішення приміщень готелю

Дизайнерський стиль приміщень для обслуговування споживачів готельних послуг – конструктивізм.

Стиль обрано за такими критеріями:

- економічність (відносно недорогі матеріали для оформлення приміщень; невисока матеріалоемність; довговічність та практичність матеріалів і обладнання; обладнання, що економить використання природних ресурсів та зменшує енергозатрати);
- функціональність і простота;
- екологічність матеріалів та обладнання (натуральні або близькі до натуральних матеріали, що не виділяють токсичних газів і часточок, шкідливих для здоров'я).

Класицизм (англ. *classicism*, від лат. *classici* – зразковий) – напрям в європейському мистецтві, який уперше заявив про себе в італійській культурі XVI ст. Для історизму важливим був принцип свободи вибору – необмеженість суб'єктивного трактування історичних форм.

У приміщенні розподілення на зони здійснюється абстрактним чином, найчастіше за рахунок легких пересувних перегородок; жодних коридорів, замкнутого простору.

Матеріали для будівництва і оформлення інтер'єру приміщень – екологічно чисті, зручні в експлуатації та ергономічні в догляді.

Студенту необхідно виконати такі завдання у межах виконання випускного кваліфікаційного проекту:

1.1. Обґрунтувати доцільність проектування готелю.

1.2. Представити концептуальне рішення.

1.2. Групи приміщень. Фронт-офіс (Front Office)

Приміщення фронт-офісу (front office) та бек-офісу (back office) проектують на підприємствах, які працюють зі споживачами. Фронт-офіс безпосередньо пов'язаний із прийманням та обслуговуванням споживачів.

Фронт-офіс походить з англійської від двох слів: front – передній та office – служба, місце, посада, пост; це група операційних підрозділів або процесів готелю, які відповідають за безпосередню роботу зі споживачами, розвиток і управління цими відносинами.

У фронт-офісі відбувається спілкування зі споживачами, здійснюється первинна верифікація наданих клієнтами даних, забезпечується аналіз, оброблення, збереження інформації профайла споживача та забезпечується взаємодія з іншими підрозділами готелю для оперативного надання клієнтові комплексного та високоякісного обслуговування.

Типовими функціями фронт-офісу є:

- ✓ бронювання послуг;
- ✓ реєстрація, розміщення та виселення споживачів;
- ✓ здійснення розрахунків за надані послуги;
- ✓ надання сервісу (гест-релейшн, рум-сервіс, хаускіпінг, велес, СПА, фітнес, івент-сервіс, конференц-сервіс тощо).

На підприємствах готельного господарства для забезпечення роботи фронт-офісу передбачають такі групи приміщень:

- ✓ приймально-вестибюльна та безпеки;
- ✓ житлова;
- ✓ побутова, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча.

1.2.1. Приймально-вестибюльна та безпеки

До приміщень вестибюльної групи належать: вестибюль, приміщення для зберігання і транспортування багажу, туалетні кімнати, торговельні приміщення, приміщення охорони тощо.

Площу вестибюля визначають з розрахунку $0,3\text{--}0,45\text{ м}^2$ на одне житлове місце.

Приклад. У готельному підприємстві на 300 місць проектують вестибюль площею від 90 м^2 до 135 м^2 .

Під час розрахунку площі приймально-вестибюльної зони у готелях категорії **_***** рекомендується враховувати місткість та категорію підприємства (табл. 1.4).

**Рекомендації щодо визначення площі приймально-вестибюльної
групи приміщень у готелях категорії **_*******

Місткість готелю, місць	Одиниця виміру	Категорія готелю			
		**	***	****	*****
100	м ² на 1 місце	0,8	1	1,1	1,2
300		0,6	0,8	0,9	1,1
500		0,4	0,6	0,7	0,8
800		0,4	0,5	0,6	0,7
1000		0,4	0,5	0,6	0,6

Вестибюль поєднує вхід до закладу із входами до інших приміщень та пасажирських ліфтів; входи до санвузлів для відвідувачів, вихід на сходи (у разі вибору двоповерхового об'ємно-планувального рішення). У вестибюлях передбачають такі основні зони: інтенсивного пішохідного руху (маршрут транзитного руху до ліфтів та сходів, коридорів), екстенсивного пішохідного руху (пішохідні підходи до торговельних приміщень тощо); зона відпочинку та очікування.

Розташування функціональних зон проектується за такими принципами: фронтальним, поздовжнім і концентричним (рис. 1.9, 1.10, 1.11).



*Рис. 1.9. Принципи фронтального розташування зони реєстрації
у вестибюлі готелю «Національ», м. Харків*

Джерело: osa.kharkov.ua



Рис. 1.10. Принцип повздожнього розташування функціональних зон вестибюля у готелі 11 Mirrors Design Hotel, м. Київ
 Джерело: www.11mirrors-hotel.com/



Рис. 1.11. Концентричний принцип функціональних зон вестибюля у готелі Austria Trend Hotel Savoyen, м. Відень, Австрія
 Джерело: www.keramogranit.ru

За фронтального планування вестибюля функціональна зона розташована відносно головного входу односторонньо в протилежному напрямку. Вертикальні комунікації розміщені найближче до входу, але видовжене розташування приміщень вестибюльної групи погіршує орієнтацію гостей, хоча й скорочує ймовірність перехрещування людських потоків. Таке планування притаманне більшості готелів, передусім значних розмірів.

Повздовжнє планування характеризується двостороннім розміщенням функціональних зон відносно головного входу та значною віддаленістю вертикальних комунікацій. За такого планування перехрещування людських потоків незначне. Крім цього, забезпечена достатня візуальна орієнтація гостей. Прямокутна конфігурація вестибюля зумовлює протяжне (вздовж витягнутої сторони прямокутника) розташування функціональних зон. За повздовжнього планування виникає ефект високої зімкнутості й обмеження вільної зони. Його застосовують менше порівняно із фронтальним і концентричним.

Концентричне планування пов'язане із тристороннім розташуванням функціональних зон відносно головного входу. Вестибюль має форму, наближену до квадрата, і створює компактний внутрішній простір та зручну візуальну орієнтацію. Недолік – значне перехрещування людських потоків.

Служба приймання і розміщення (рецепція) – один з головних підрозділів готелю, що складається з двох функціональних частин: зони для роботи з клієнтами та зони для працівників служби (рис. 1.12).



Рис. 1.12. Рецепція в готелі Hotel MDM City Centre, м. Варшава, Польща
Джерело: <http://www.hotelmmdm.com.pl/default-ru.html>

Площу для організації зони для роботи з клієнтами (стійка рецепції, де відбувається спілкування гостей зі співробітниками готелю) проектують у вестибюлі готелю. Вона розміщується так, щоб була помітною з центрального входу, а з робочого місця працівника за стійкою рецепції проглядався простір вестибюля.

Тому під час проектування цієї зони необхідно враховувати такі вимоги:

- служба приймання та розміщення повинна бути розташована в безпосередній близькості від центрального входу в готель;
- стійка порт'є повинна розташовуватися так, щоб у співробітників служби була змога бачити всіх, хто увійшов чи вийшов з підприємства;

- стійка порт'є повинна розташовуватися між центральним входом в готельному підприємстві і ліфтами так, щоб зі стійки рецепції співробітник спостерігав шлях споживача від моменту входу в приміщення до моменту входу в ліфт або номер;
- стійка порт'є має бути чистою, не захащеною рекламою і паперами;
- співробітники служби приймання повинні мати бездоганний зовнішній вигляд і відповідно поводитися. Із споживачами необхідно розмовляти тільки стоячи. Не можна змушувати споживачів чекати. Варто завжди пам'ятати, що для порт'є немає важливішої роботи, ніж приймання та обслуговування.

Приміщення для персоналу служби приймання і розміщення – зона, яку обов'язково розміщують за стійкою, поза полем зору гостей та інших співробітників готелю. У ній організовують робочі місця працівників служби бронювання.

При вестибюлях проектують спеціальні приміщення для сортування багажу, звідки його спеціальним ліфтом доставляють на відповідні житлові поверхи у номери, до автотранспорту.

Ліфти для пасажирів, як правило, компонують групами по кілька в кожній. Місця розташування цих груп повинні забезпечити найкоротші шляхи потрапляння до номерів.

Санвузли розташовують у вхідній частині зони обслуговування із виходом до вестибюля.

Туалетні кімнати складаються з двох приміщень – умивальна і санітарна кімнати. Санітарна зона повинна містити кабінки з біде. У санітарній кімнаті для чоловіків проектують місце для встановлення пісуарів. У туалетних кімнатах мають бути електрорушники чи пристрої для паперових рушників, дозатори для рідкого мила, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук та обличчя, озонатори повітря, дезодоранти, щітки для взуття, автомат для чищення взуття, дзеркала тощо.

В окремих приміщеннях проектують туалетні кімнати для людей з особливими потребами (рис. 1.13).



Рис. 1.13. Туалетна кімната для людей з особливими потребами
Джерело: medlegion.ru

Кімнати для охорони проектують у секторі, що знаходиться біля входу до готелю. Одна з кімнат є прохідною (рис. 1.14).



Рис. 1.14. Приміщення для охорони у готелі
Джерело: <http://eclipsehotel.mybb.ru/viewtopic.php?id=408>

Облаштовують кімнату для охорони робочими столами, сейфом для зберігання зброї, кушеткою для відпочинку, шафою.

Приклад проектування приймально-вестибюльної групи приміщень та безпеки подано у табл. 1.5

Таблиця 1.5

Склад і площа приміщень приймально-вестибюльної групи готелю**
«Шекспір» на 130 місць у м. Києві**

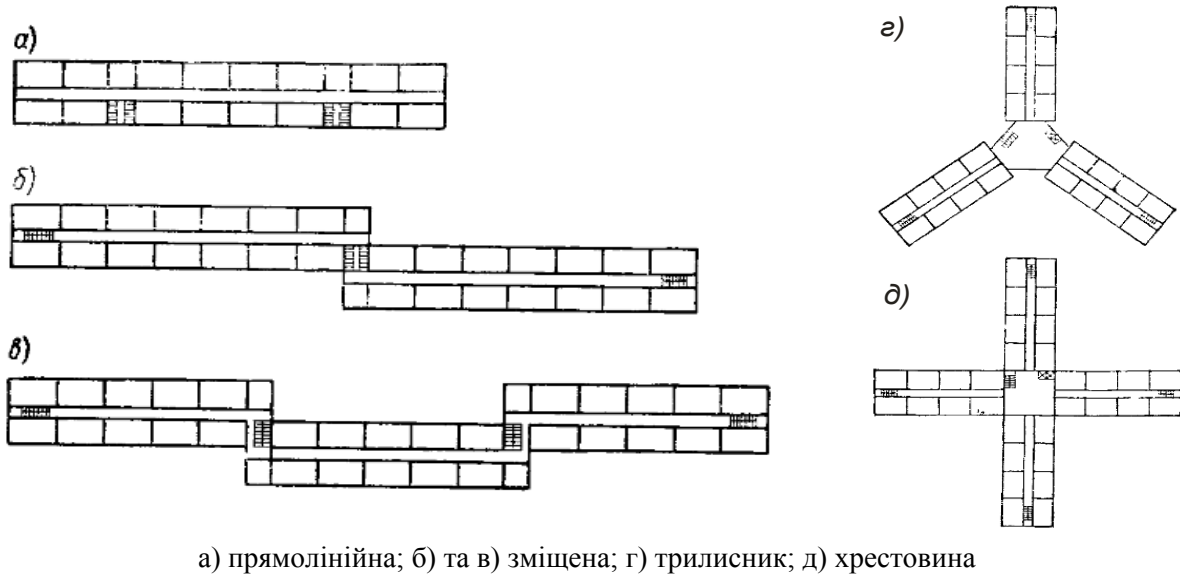
Найменування приміщення	Площа приміщення, м ²	Примітки щодо розміщення
Вестибюль	88	
Зона приймання і реєстрації	10	При вестибюлі
Зона бронювання	8	При вестибюлі
Пункт оперативного та факсимільного зв'язку	6	
Кімната чергового персоналу	8	1 кімната
Службовий санітарно-технічний блок	6	Не прохідний
Кімната чергового адміністратора	12	
Сейфова	8	При кімнаті чергового персоналу
Приміщення носильників	8	Поряд із входом
Камера схову	8	
Приміщення охорони	8	
Приміщення посильних	8	
Відділення зв'язку	12	
Відділення банку, пункт обміну валют	4	
Гардероб	8	При вході
Приміщення багажних візків	3	Поряд із приміщенням носильників
Комора прибирального інвентарю	3	
Медпункт	14	
Санвузли роздільні для жінок та чоловіків	16	
Площа приймально-вестибюльної групи	238	

1.2.2. 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.

Обираючи форму плану житлової частини готелю, враховують містобудівні особливості ділянки будівництва, її розмір і форму, санітарно-гігієнічні й протипожежні вимоги, техніко-економічні міркування та творчий задум. Житлову частину готелю проектують прямолінійної форми, форм зміщення, трилисника, хрестовини, різних криволінійних (рис. 1.15, 1.16).

Проектування номерного фонду в готелі спрямовують на забезпечення можливості максимальної завантаженості, ефективного використання потужності закладу в міжсезоння, перспективного поліпшення комфортних умов мешкання гостей завдяки трансформації номерів без проведення реконструкції готелю тощо.



а) прямолінійна; б) та в) зміщена; г) трилисник; д) хрестовина

Рис. 1.15. Приклади форм плану житлової частини готелю
Джерело: <http://www.super-phantom.ru/arh/0035>

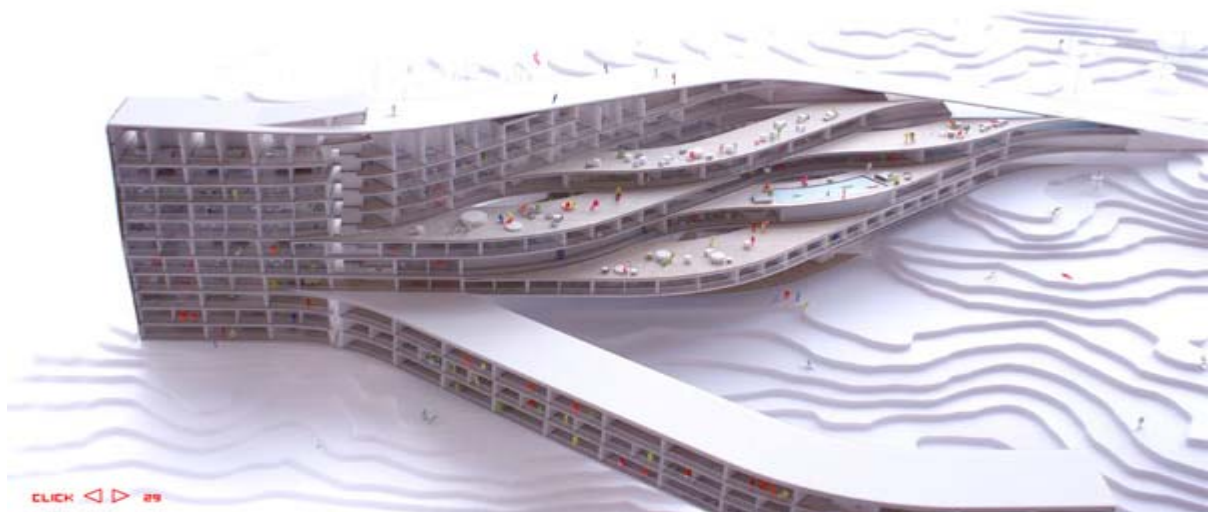


Рис. 1.16. Проект гірськолижного готелю (криволійна форма)
Джерело: <http://www.etoday.ru/2008/02/hafjell-hotel.php>

У структурі житлової групи приміщень площа номерів становить 50–70%. Базові вимоги до організації номерного фонду подано у табл. 1.6 та дод. 1.2.

Таблиця 1.6

Мінімальні вимоги до організації номерного фонду в готелях згідно з ДСТУ 4269

Вимоги до номерів	Категорія готелю				
Номерний фонд	*	**	***	****	*****
Місць в одно-, двомісних номерах не менше	60%	80%	100%	100%	100%
Одномісні номери – не менше 10% загальної кількості номерів (якщо кількість номерів перевищує 50)			+	+	+
Номерний фонд	*	**	***	****	*****
Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона) в м ²	8	9	10	12	14
1) одномісні	10	12	14	14	16
2) двомісні	14	16			
3) тримісні	16	18			
4) чотиримісні	+				
5) для номерів, у яких кількість ліжок перевищує чотири, до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя 4 м ²	+	+	+		
6) допускається відхилення не більш ніж на 10% житлової площі номерів за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) та/або підвищеної функціональності меблів			+		
Багатокімнатні номери (апартаменти)				+	+
Багатокімнатні номери (апартаменти), які повинні містити як мінімум вітальню площею не менш як 18 м ² , спальню з санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість апартаментів – не менш як 5% загальної кількості номерів	+	+	+		

Номер «стандарт» проектується як однокімнатний, витриманий в єдиному стилі. У кімнаті цієї категорії можливе одномісне та двомісне розміщення (рис. 1.17, 1.18).

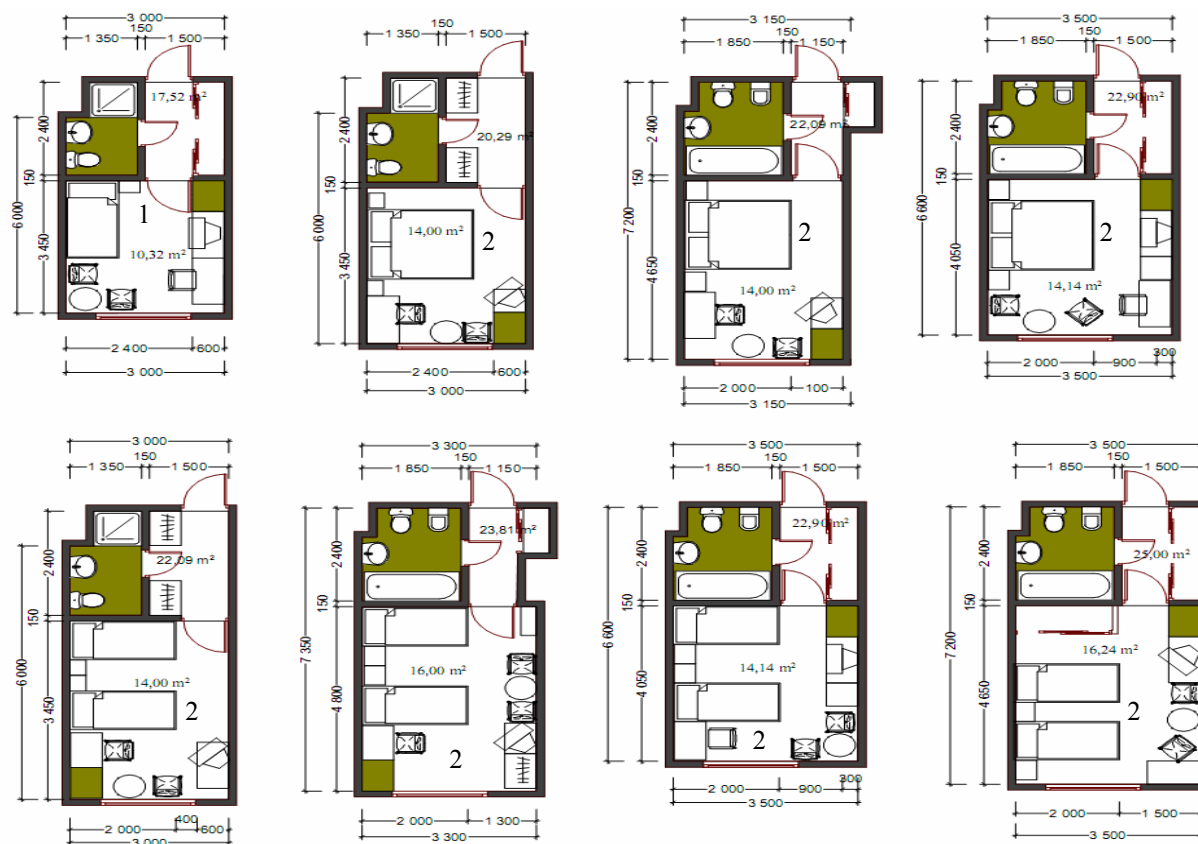
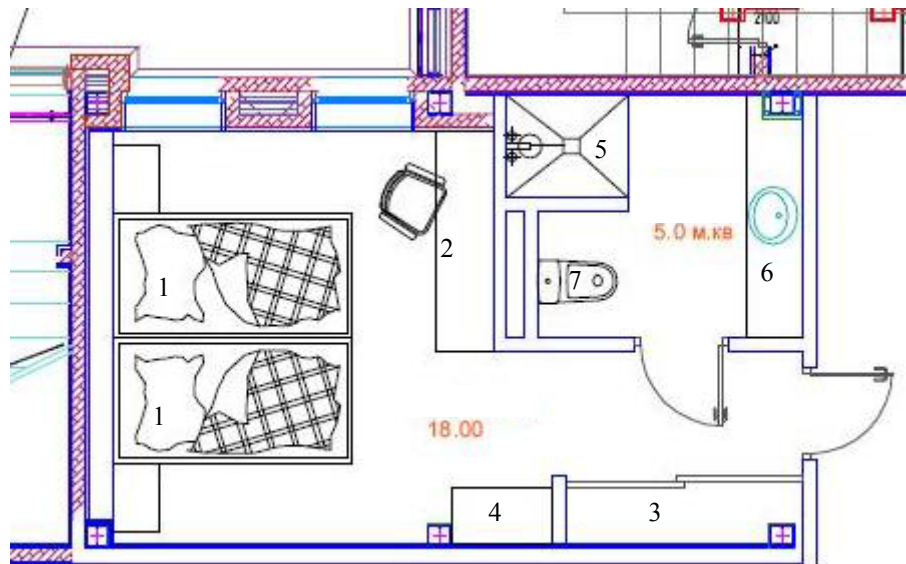


Рис. 1.17. Проекти номерів готелю: 1 – «стандарт одномісний», 2 – «стандарт двомісний»
Джерело: <http://studopedia.org/2-156669.html>



Рис. 1.18. Одномісний номер «стандарт» у готелі «Айвазовський», м. Одеса
Джерело: <http://go2odessa.ru/ua/hotel/68/26>

При двомісному розміщенні передбачають два окремих ліжка (рис. 1.19, 1.20).



1 – ліжко односпальне з тумбочкою; 2 – стіл зі стільцем; 3 – шафа; 4 – комод;
 5 – душова кабіна; 6 – раковина; 7 – унітаз

Рис. 1.19. Проект номера «стандарт двомісний» у готелі «Красотель», м. Єсентуки
Джерело: http://krasotel.ru/home/news/predproektniy_konsalting_v_stroitelstve_oteley



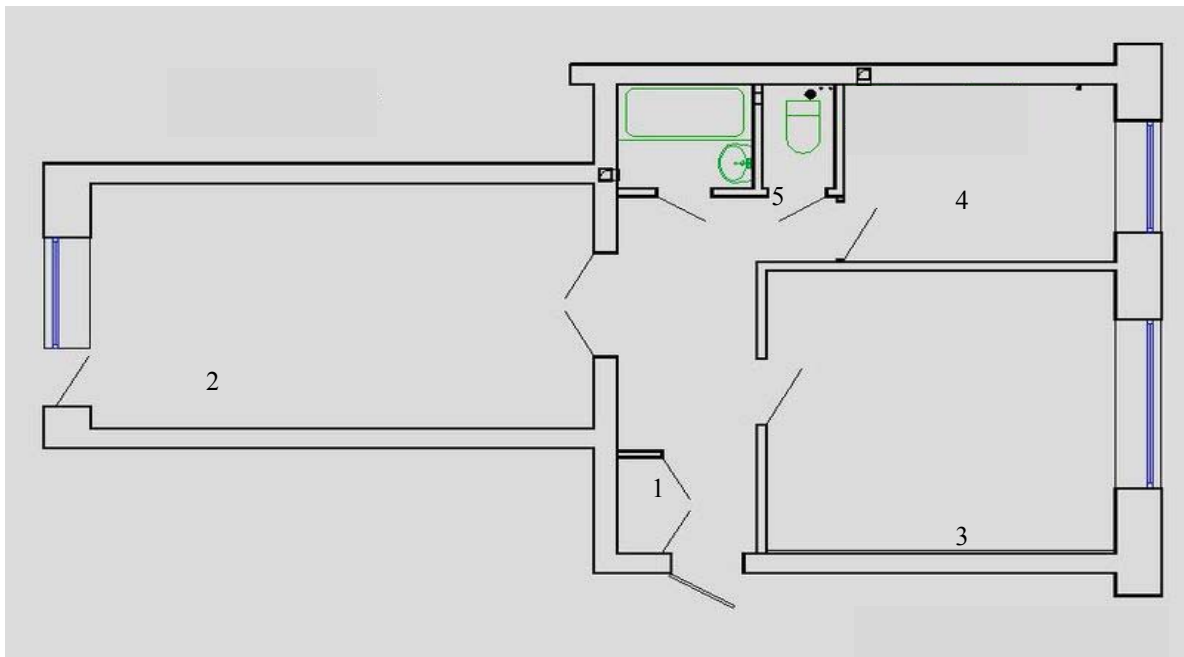
Рис. 1.20. Номер «стандарт двомісний» у готелі Mirotel Resort & SPA 5, Трускавець*

Джерело: <http://www.crimee.com/mirotel.html>

Однокімнатний номер складається з однієї житлової кімнати, передпокою та санітарного вузла. До 70% загальної площі однокімнатного номера на одного мешканця може належати до житлової зони, майже 14% – до передпокою, 20% – до санітарного вузла.

Проектування номера «комплекс» у готелі передбачає реалізацію принципу оперативних змін складу номерного фонду за рахунок з'єднання (роз'єднання) номерів із використанням дверей або рухомих перегородок. Передбачають також встановлення додаткового місця для сну і використання площі інших приміщень, виокремлюють зону міні-кухні.

Номер «комплекс» складається з двох або кількох суміжних звичайних номерів. Кімнати сполучені спільним передпокоем і мають один або два санвузли. Номер «комплекс» можна використовувати як одно- або двокімнатні номери чи як багатокімнатні апартаменти з відповідним переобладнанням. Він зручний для проведення зборів, нарад. При цьому між номерами передбачають розсувні перегородки і використовують трансформаційні меблі (рис. 1.21).



1 – передпокій; 2, 3, 4 – житлові кімнати; 5 – санвузол (ванна кімната, туалет)

Рис. 1.21. Проект номера «комплекс» у готелі

Джерело: <http://xn--80ac1bdfb.com.ua/2012/05/page/176/>

Номер «дубль» (студіо) проектується як типовий двомісний номер, в якому одне ліжко замінюється. Номер «дубль» (студіо) оснащують диваном-ліжком, диваном-тахтою, кріслом-ліжком, що дає змогу використовувати його як тримісний або комфортабельний двомісний (рис. 1.22).



*Рис. 1.22. Номер «дубль» (студіо) у апарт-готелі «Преміум Будапешт»,
м. Будапешт, Угорщина*

Джерело: <http://apartamenti-budapest.com>

Номер «напівлюкс» має одну кімнату збільшеної площі, передпокій і санвузол. У кімнаті виокремлюють основні функціональні зони: сну, праці, відпочинку та спілкування.

Усі приміщення оснащено високоякісними гарнітурними меблями, санвузли – сантехнікою такої самої якості (рис. 1.23).



Рис. 1.23. Номер «напівлюкс» у готелі «Айвазовський», м. Одеса
Джерело: <http://www.ayvazovsky.com.ua/gallery.php>

Проектуючи номер «люкс», необхідно враховувати, що це номер, який має кілька кімнат (спальня, кабінет, вітальня), передпокій і санвузол. Усі приміщення обладнано високоякісними гарнітурними меблями, санвузли – сантехнічним приладдям (рис. 1.24).



Рис. 1.24. Номер «люкс» у готелі Grande Bretagne, Афіни, Греція
Джерело: <http://www.grandebretagne.gr/>

Проектування номера «апартамент» враховує, що номер складається з кількох житлових кімнат, однієї або двох віталень, де передбачено міні-бари і міні-сейфи; кількох спальних кімнат з автономними санвузлами, у яких є біде; одного або двох робочих кабінетів; невеликої кухні з їдальнею; холу або передпокою, що має один або два санвузли.

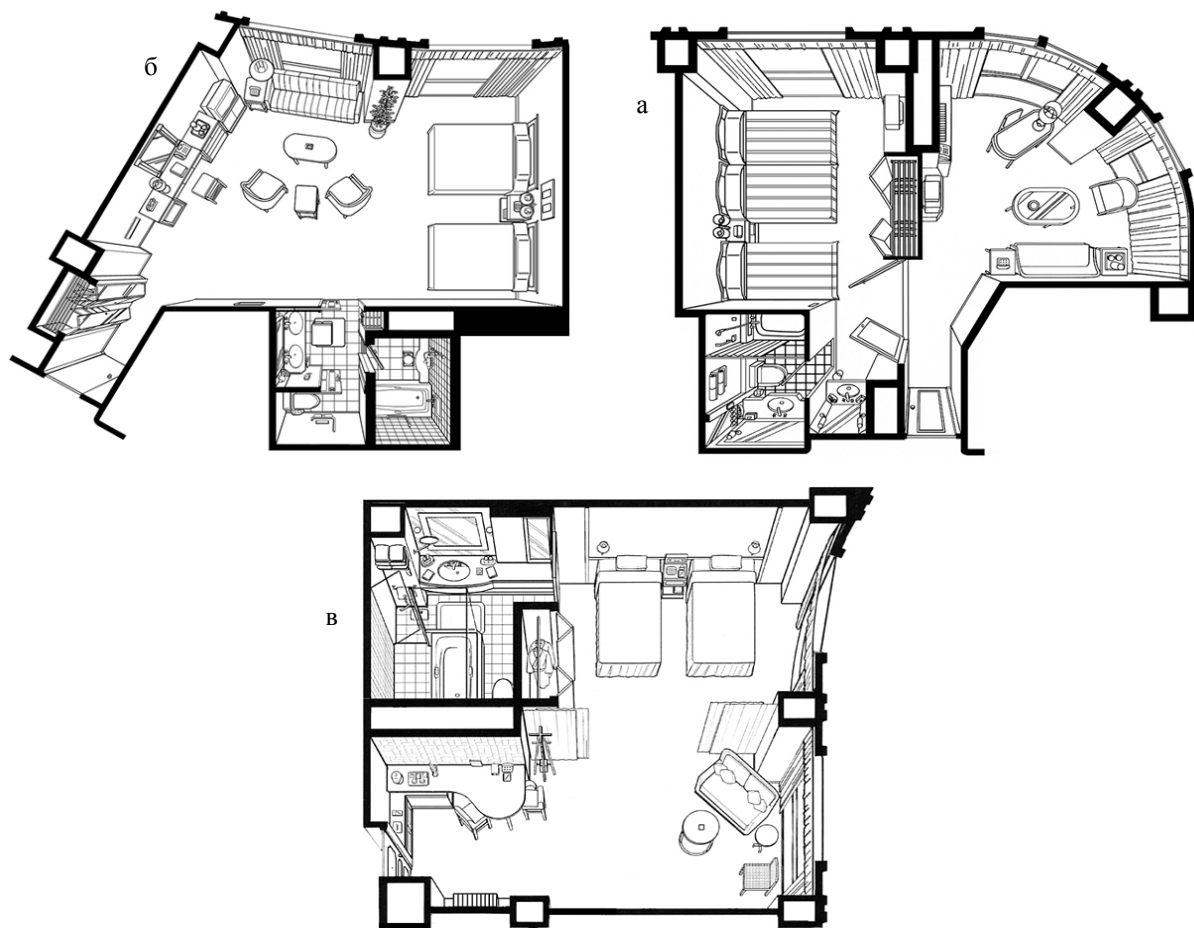
Номер «апартамент» може бути розміщений у двох рівнях: на першому – вітальня, передпокій, санвузол, кухня-ніша; на другому – спальня з гардеробною, кабінет, санвузол. Робочі кабінети можна розміщувати на першому поверсі (рис. 1.25).



*Рис. 1.25. Номер «апартамент» у готелі Gymnasium Apartment
м. Нью-Йорк, США*

Джерело: <http://www.gymnasium-apartment.html>

Залежно від форми житлової кімнати розміщення меблів проектують у такі способи: однобічне – в житловій кімнаті у формі видовженого прямокутника або з частковим винесенням меблів на торцевий бік, дво- або трибічне – для приміщень квадратної форми. Розміщуючи меблі, треба враховувати норми розривів і проходів між меблями: так, мінімальний прохід для однієї людини – 60 см, для двох – 110 см, мінімальна відстань від стіни до пристінних меблів – 5 см, максимальна – 55 см (рис. 1.26).



а – номер «люкс», б – номер «дубль» (студію), в – номер «напівлюкс»

Рис. 1.26. Проекти категорій номерів

Джерело: <http://docs.cntd.ru/document/1200102573>

Оснащення номерів меблями та інвентарем і технічне оснащення залежить від категорії підприємства й типу номера (див. дод. 2.2 і табл. 1.7).

Таблиця 1.7

Рекомендації щодо технічного оснащення номерів у готелях згідно з ДСТУ 4269

Технічне оснащення номерів	Категорія готелю				
	*	**	***	****	*****
Двері та замки:	+	+	+	+	+
1) з внутрішнім запобіжником				+	+
2) замок підвищеної секретності					+
3) вічко у дверях					+
Охоронна сигналізація чи електронні засоби контролю за безпекою номера					
Освітлення:	+	+	+	+	+
1) загальне освітлення кімнати	+	+	+	+	+
2) світильник біля кожного ліжка			+	+	+
3) лампа, яка забезпечує освітлення робочого місця (стола)				+	+
4) вимикач дистанційного управління загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях)					

Технічне оснащення номерів	Категорія готелю				
	*	**	***	****	*****
Електророзетки:	+	+	+	+	+
1) із зазначенням напруги	+	+	+	+	+
2) не менше двох на кімнату	+	+	+	+	+
3) у санвузлі			+	+	+
4) для підключення до інтернету				+	+
5) різнофазові					
Телевізор:		+			
1) на прохання гостя			+	+	+
2) у кожному номері				+	+
3) з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відеоканалу, з дистанційним управлінням	+	+	+	+	+
Радіоприймачі або інша можливість прийняття радіопрограм в усіх номерах				+	+
Будильний пристрій (таймер)		+	+		
Холодильник у багатокімнатних номерах				+	
Міні-бар або холодильник в усіх номерах					+
Міні-бар в усіх номерах				+	
Міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальними відділеннями у службі приймання					+
Міні-сейф у кожному номері					

Таблиця 1.8

**Рекомендації щодо оснащення номерів меблями та інвентарем
у готелях згідно з ДСТУ 4269**

Оснащення номерів меблями та інвентарем	Категорія готелю				
	*	**	***	****	*****
Ліжко (мінімальні розміри):	+	+			
1) односпальне 80 x 190 см			+	+	+
2) односпальне 90 x 200 см	+	+	+		
3) двоспальне 140 x 190 см				+	+
4) двоспальне 160 x 200 см	+	+	+	+	+
5) дитяче або розкладане ліжко (на прохання)	+	+	+	+	+
Комплект постільних речей і білизни на одну особу: матрац з на матрациком; дві подушки; ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко; простирадло, підковдра, наволоки	+	+	+		
Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриття підлоги				+	+
Килим або килимове покриття підлоги	+	+	+	+	+
Тумбочка (столік) біля кожного спального місця	+	+			
Шафа, вбудована шафа або ніша для одягу з полічками, вішалкою і плічками (не менш як 3 шт./місце)			+	+	+
Шафа з полічками і плічками (не менш як 3 шт./місце)	+	+	+	+	+
Вішалка для верхнього одягу і головних уборів	+	+	+		

Оснащення номерів меблями та інвентарем	Категорія готелю				
	*	**	***	****	*****
Стільці або інші меблі для сидіння (1 предмет на кожного гостя, але не менш як 2 на номер)				+	+
Крісло для відпочинку або м'який диван	+	+	+		
Стіл/письмовий стіл				+	+
Письмовий стіл зі стільцем/робочим кріслом	+	+	+	+	+
Поличка або підставка для багажу	+	+	+	+	+
Цупкі занавіски (або жалюзі), що забезпечують затемнення приміщення	+	+	+	+	+
Прозорі занавіски (або жалюзі)					
Дзеркало:	+	+	+	+	+
1) у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті/над умивальником				+	+
2) мінімум одне великого розміру або на повний зріст				+	+
Швацький набір (голка, нитки)	+	+	+	+	+
Щітки: для одягу, для взуття	+	+	+		
Склянки на кожного гостя				+	+
Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару				+	+
Вода мінеральна або столова, 0,2 л на гостя щоденно	+	+	+	+	+
Ключ комбінований (для відкриття пляшок)	+	+	+	+	+
Попільничка					
Інформаційні матеріали:	+	+	+	+	+
1) перелік послуг та прейскуранти цін на них		+	+	+	+
2) рекламні матеріали (буклети, брошури тощо)			+	+	+
з туристичною та іншою інформацією					
3) телефонний довідник:			+	+	+
іноземними мовами				+	+
у течці з емблемою готелю			+	+	+
Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець)				+	+
Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»			+	+	+
Пакети для пральні та хімчистки	+	+	+	+	+
Протипожежна інструкція та інструкція щодо дій в екстремальних умовах					

Коридори проектують у житловій зоні як важливий комунікаційний вузол, що з'єднує ліфти, сходи з номерним фондом та іншими приміщеннями (рис. 1.27). Ширину коридора визначають так, щоб у ньому легко могли розминутися двоє людей із валізами у руках (не менш як 1,3 м і не більш як 2,4 м). Підлога у коридорі по всій довжині повинна бути на одному рівні, а у разі перепаду рівнів потрібно передбачити засоби орієнтування: освітлення, заміну сходів поступовим підйомом підлоги, озеленення низу стін у місці перепаду тощо. Підлогу коридорів покривають матеріалами, що поглинають шум і не слизькі, а стіни, стелю виготовляють із вогнетривких матеріалів.

Проектування *холів* передбачає створення відкритого приміщення, що є комунікаційним вузлом, який з'єднує сходи і пасажирські ліфти. У холі проектують функціональну зону для відпочинку прибулих гостей, мешканців курортних закладів, відвідувачів; для зібрання прибулих гостей, відвідувачів; для службових та ділових зустрічей (рис. 1.28).

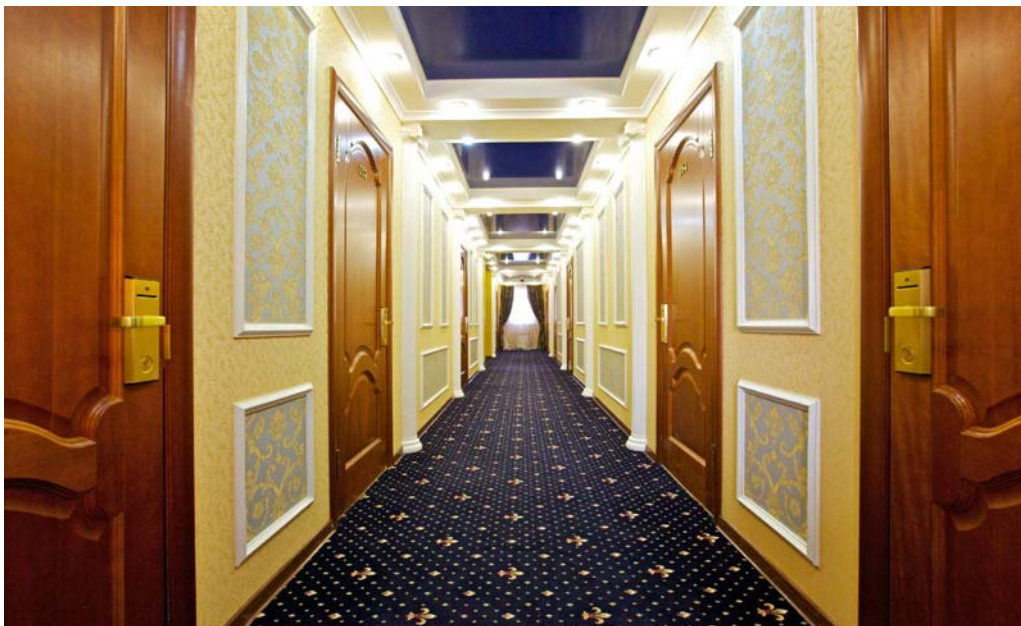


Рис. 1.27. Коридор у готелі Allston Way, Berkeley, Каліфорнія
Джерело: <http://www.hotelshattuckplaza.com/>



Рис. 1.28. Хол у готелі Atlantis the Palm, Дубай
Джерело: <http://venividi.ru/node/17434>

У готелі проектують *вітальні* – приміщення, відокремлені від коридора перегородкою або глухою стіною і повністю звільнені від людського потоку. Розміщують вітальні на кожному поверсі з розрахунку одне приміщення площею 30 м² на 50 місць у номерах. Вітальні можуть бути об'єднані з поверховими холами або зв'язані з ними безпосередньо (рис. 1.29).



Рис. 1.29. Вітальня у готелі Domes Of Elounda 5 Елунда, Греція*
Джерело: http://tonkosti.ru.C_Domes_Of_Elounda

До блоку приміщень, що надають побутові послуги, належать приміщення для ремонту і прасування одягу, до яких вільний доступ. Обладнують відповідні приміщення столами, дошками для прасування, раковинами для миття рук, стійками для розвішування одягу. Проектування цих приміщень здійснюється на кожному поверсі житлового блоку (рис. 1.30).

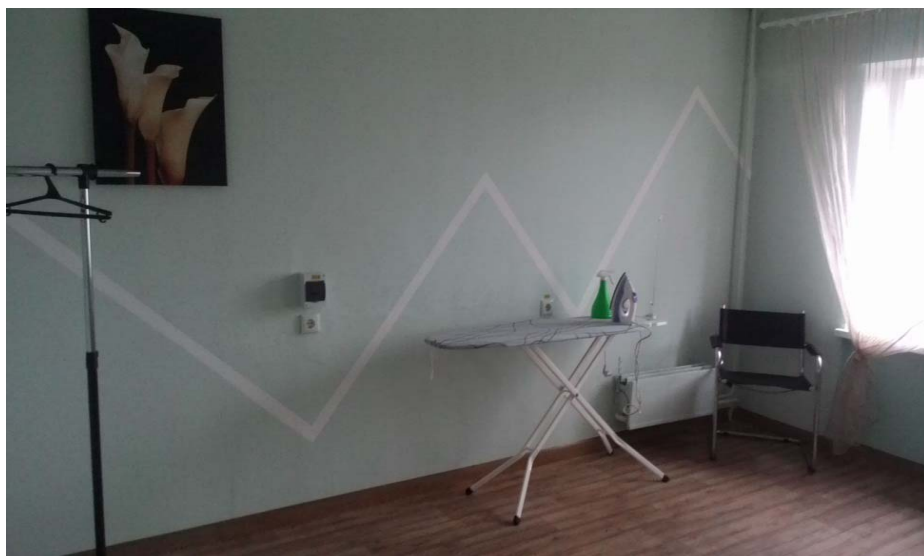


Рис. 1.30. Кімната побутового обслуговування у готелі «Патріот», м. Калініград, Росія
Джерело: www.101hotels.ru

Приміщення для обслуговуючого персоналу проектують неподалік від поверхового холу та обладнують робочим столом, стільцями, диваном, вбудованою або окремою шафою, холодильником, телефоном, системою зв'язку з номерами і вестибюльними службами.

Приміщення для чистої білизни розташовують поряд із вантажно-пасажирським ліфтом, кабіна якого відчиняється в бік блоку приміщень для обслуговування на поверсі. У приміщенні проектується шахтопідйомник та стелажі для зберігання чистої білизни.

Приміщення для брудної білизни передбачають площею до 8 м² та розташовують поряд з вантажним ліфтом. Обладнують стелажми і білизнопроводом із приймальними клапанами для спуску брудної білизни.

Приклад проектування житлової групи приміщень подано у табл. 1.9–1.11.

Таблиця 1.9

Склад і площа приміщень житлової групи готелю** «Шекспір»
на 130 місць у м. Києві**

№ пор.	Категорія номера	Характеристика номера					Кількість номерів даної категорії, шт.	Кількість місць у готелі, шт.	Загальна площа, м ²
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м ²	Площа санвузлів, м ²	Загальна площа номера (min), м ²			
1	Апартамент	4	2	50	9	59	1	1	59
2	Люкс	3	2	35	6	41	2	4	82
3	Студіо	1	1	16	3	19	3	3	57
4	Стандарт одномісний	1	1	10	3	13	18	20	624
5	Стандарт двомісний	1	2	15	3	19	49	98	931
	Номер для інвалідів	1	2	15	3	19	2	4	38
Усього							75	130	1791

Залежно від площі номерів визначається перелік обладнання та меблів, які необхідно підібрати. Корисна площа номера, $S_{\text{кор}}$, м², розраховується як сума площ, яку займає встановлене в даному приміщенні устаткування за формулою 1.1. Розрахунок площ номерів наведено у вигляді таблиці 1.7.

$$S_{\text{кор}} = \sum p \cdot S, \quad (1.1)$$

де p – кількість одиниць обладнання даного виду (типу), шт.;

S – площа, яку займає одиниця обладнання цього виду, м².

Таблиця 1.10

Перелік оснащення і меблів та площа, яку вони займають у готелі** «Шекспір»
на 130 місць у м. Києві**

Найменування обладнання	Необхідне устаткування		Площа обладнання, м ²
	Кількість одиниць, шт.	Габаритні розміри, мм	
Апартамент			
Житлова кімната			
Ліжко двоспальне	1	2200x1800x500	3,96
Телевізор	1	1100x700x220	—
Тумбочка приліжкова	2	600x450x480	0,27
Диван	1	2100x900x900	1,89
Крісло	2	900x900x900	0,81

Найменування обладнання	Необхідне устаткування		Площа обладнання, м ²
	Кількість одиниць, шт.	Габаритні розміри, мм	
Стіл журнальний	1	1060х660х500	0,7
Нічний столик	1	500х300х500	0,15
Шафа гардеробна	1	900х500х2100	0,45
Стілець м'який	2	640х800х900	0,51
Усього			10
Санітарний вузол			
Унітаз	1	440х660х400	0,29
Умивальник	1	480х660х350	0,32
Ванна	1	1600х700х600	1,12
Душова кабіна	1	800х800х2200	0,64
Біде	1	370х500х400	0,19
Усього			2,56
Люкс			
Житлова кімната			
Ліжко двоспальне	1	2200х1800х500	3,96
Телевізор	1	1100х700х220	—
Тумбочка приліжкова	2	600х450х480	0,27
Диван	1	2100х900х900	1,89
Крісло	2	900х900х900	0,81
Стіл журнальний	1	1060х660х500	0,7
Стіл письмовий	1	1000х600х800	0,6
Шафа гардеробна	1	900х500х2100	0,45
Тумба під телевізор	1	1400х300х800	0,42
Стілець м'який	2	640х800х900	0,51
Усього			9,61
Санітарний вузол			
Унітаз	1	440х660х400	0,29
Умивальник	1	480х660х350	0,32
Ванна	1	1600х700х600	1,12
Душова кабіна	1	800х800х2200	0,64
Усього			2,37
Стандарт двомісний			
Житлова кімната			
Ліжко двоспальне	1	2200х1800х500	3,96
Телевізор	1	1100х700х220	—
Тумбочка приліжкова	2	600х450х480	0,27
Стіл журнальний	1	1060х660х500	0,7
Стіл письмовий	1	1000х600х800	0,6
Шафа гардеробна	1	900х500х2100	0,45
Тумба під телевізор	1	1400х300х800	0,42
Стілець м'який	1	640х800х900	0,26
Усього			6,66
Санітарний вузол			
Унітаз	1	440х660х400	0,29
Умивальник	1	480х660х350	0,32
Душова кабіна	1	800х800х2200	0,64
Всього			1,25
Стандарт одномісний			
Житлова кімната			
Ліжко односпальне	1	1200х1800х500	2,16
Телевізор	1	1100х700х220	—
Тумбочка приліжкова	1	600х450х480	0,14
Стіл журнальний	1	1060х660х500	0,7
Стіл письмовий	1	1000х600х800	0,6
Шафа гардеробна	1	900х500х2100	0,45
Тумба під телевізор	1	1400х300х800	0,42
Стілець м'який	1	640х800х900	0,26
Усього			4,73

Закінчення табл. 1.10

Найменування обладнання	Необхідне устаткування		Площа обладнання, м ²
	Кількість одиниць, шт.	Габаритні розміри, мм	
Санітарний вузол			
Унітаз	1	440х660х400	0,29
Умивальник	1	480х660х350	0,32
Душова кабіна	1	800х800х2200	0,64
Усього			1,25
Стандарт для інвалідів			
Житлова кімната			
Ліжко з електроприводом	1	1060х2050х900	2,17
Ліжко односпальне	1	1200х1800х500	2,16
Телевізор	1	1100х700х220	–
Тумбочка приліжкова	1	600х450х480	0,14
Стіл журнальний	1	1060х660х500	0,7
Стіл письмовий	1	1000х600х800	0,6
Шафа гардеробна	1	900х500х2100	0,45
Тумба під телевізор	1	1400х300х800	0,42
Стілець м'який	1	640х800х900	0,26
Усього			6,9
Санітарний вузол			
Унітаз для інвалідів	1	595х380х525	0,23
Поручень	1	400х400	–
Умивальник	1	850х1400х500	0,7
Душова кабіна	1	800х800х2200	0,64
Усього			1,57

На основі корисної площі за формулою 1.2 визначається загальна площа номерів, $S_{\text{заг}}, \text{м}^2$ (табл. 1.9).

$$S_{\text{заг}} = S_{\text{кор}} / k, \quad (1.2)$$

де k – коефіцієнт використання площі приміщення ($k = 0,3 - 0,4$).

Таблиця 1.11

Склад службових та допоміжних приміщень на поверсі у готелі**** «Шекспір»

Тип приміщення	Площа, м ²	Кількість номерів	Загальна площа, м ²
Холи	20	3	60
Кімната чергового персоналу із вбудованими шафами для чистої білизни	10	1	10
Комора прибирального інвентарю	4	1	4
Приміщення для брудної білизни	1	1	4
Кімната побутового обслуговування (самообслуговування) на поверсі	7	1	6
Приміщення для зберігання візків покоївок	10	1	10
Приміщення чищення взуття	6	1	6
Домоміжне приміщення	6	1	6
Санітарний вузол	4	1	4
Усього, м²			110

Обґрунтування складу та площ приміщень житлової групи було виконано відповідно до встановлених стандартів та нормативних документів, що забезпечить надання основних та додаткових послуг високої якості відповідно до типу, категорії, розміру та концепції готелю.

1.2.3. Побутова, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча

У готелі для надання побутових послуг передбачають групу приміщень побутового обслуговування. Для їх проектування слід керуватися вимогами ДБН В.2.2-11 і ВСН54, рекомендовані площі приміщень для надання побутових послуг наведено в табл. 1.12.

Таблиця 1.12

Склад і площі приміщень побутового обслуговування споживачів готелю

Приміщення	Площа, м ² , не менш як
1. Перукарський салон ¹⁾	0,25 на одного мешканця від 50 номерів
2. Комплексний приймальний пункт ²⁾ (дрібний ремонт одягу, хімчистка, прання і прасування тощо)	12 – за місткості 50–300 місць; 18 – за місткості 301–500 місць
3. Каси квитків на транспорт ³⁾	6 на одну тисячу мешканців
4. Каси театральні та на інші культурні і спортивні заходи ⁴⁾	6 на одну тисячу мешканців

Приміщення побутового обслуговування, як правило, слід проектувати відокремленим блоком і розміщувати у вестибюлі головного корпусу.

У готелі проектують такі приміщення побутового обслуговування:

- ремонт одягу;
- послуги прокату речей;
- послуги з хімічної чистки виробів;
- послуги з прання білизни;
- продаж квитків на театральні та інші культурні й спортивні заходи тощо.

Приміщення побутового обслуговування розміщують біля вестибюля, вони мають із ним безпосередній зв'язок. Їх передбачають у готелях місткістю 50 місць і більше.

Пункти прокату предметів побутового призначення проектують одним блоком: приміщення приймання, видачі й підготовки прокатного фонду; приміщення для збереження предметів побутового призначення. Їх обладнують виставковим стендом, стійкою для приймання-видачі речей, стелажками для їх зберігання, робочим місцем для дрібного ремонту прокатних речей.

Пункти дрібного ремонту речей (шкіряно-галантерейних виробів, годинників, електротоварів, верхнього одягу) обладнано спеціальними й універсальними меблями відповідно до тих функцій, які вони виконують. У приміщеннях пункту дрібного ремонту організовують зони очікування, розрахунку за замовлення, примірювання, прийняття і видачі замовлення.

Приймальні пункти хімчистки і прання білизни організовують у приміщеннях, що мають безпосередній зв'язок із ліфтом і господарчим входом у готель, щоб запобігти перехреснуванню руху мешканців і речей під час транспортування.

Пральню за методом самообслуговування проектують для виконання всіх операцій щодо самостійного прання білизни мешканцями готелю. У приміщенні пральні передбачають пристрої для швидкого сушіння білизни, а на літніх турбазах, у таборах для цього використовують відкриті майданчики або навіси. Обов'язкова у проектуванні приміщення пральні наявність кранів гарячої і холодної води, каналізаційних зливів чи трапів.

У готелі, відповідно до концептуального рішення, передбачають приміщення для надання торговельних послуг: магазини і торговельні кіоски для реалізації товарів першої необхідності, сувенірів, одягу, товарів для дітей тощо. Готелі можуть організовувати торговельну діяльність самостійно або шляхом укладання договору оренди з підприємствами сфери торгівлі про надання торговельних послуг мешканцям закладу на визначеному сегменті площі.

Приміщення торгівлі проектують відповідно до вимог Державного будівельного стандарту В.2.2-23:2009 «Підприємства торгівлі» та враховують товарний профіль магазину, що забезпечить можливість застосування прогресивних методів продажу, створюватиме умови для повного збереження товарно-матеріальних цінностей, сприятиме високому рівню продуктивності праці працівників торговельного підприємства, упровадженню механізації трудомістких процесів.

За асортиментом ознакою у підприємствах готельного бізнесу проектують такі різновиди об'єктів торгівлі:

спеціалізовані – реалізують товари однієї товарної групи (вина, сувеніри тощо);

комбінованої спеціалізації – реалізують товари кількох споріднених за характером попиту груп (спортивні та аква-товари, галантерея-парфуми);

змішаної спеціалізації – одночасно реалізують продовольчі й непродовольчі товари без організації відокремлених спеціалізованих секцій чи торгових місць.

Готелю притаманна *спеціалізація за споживчими сегментами*, яка полягає в підборі товарів різних груп, тематично спрямованих на певний контингент споживачів; організацію побуту, дозвілля і відпочинку.

В проектування закладів торгівлі важливу роль має *торговельна зала*, яку проектують з урахуванням, що це приміщення для показу, вибору товарів та обслуговування споживачів, яке охоплює площу для розміщення торговельно-технологічного обладнання, вузлів розрахунку, робочих місць продавців та площу для покупців, а також площу проходів, у тому числі основних евакуаційних проходів.

Площу торговельного об'єкта у готелі визначають у діапазоні 20–75 м² з урахуванням площі торговельного обладнання та проходів.

Облаштування торговельних залів планують за такими вимогами:

- створити покупцям максимальні зручності для придбання ними товарів з мінімальними затратами часу;
- забезпечити ефективне використання площі торговельного залу під викладку товарів;
- забезпечити персонал магазину умовами для здійснення контролю за перебігом реалізації товарів і збереженням товарно-матеріальних цінностей;
- запобігти виникненню перехресних і зустрічних потоків покупців у магазині.

Торговельні приміщення проектують за трьома планувальними схемами: квадратної, фронтальної (витягнутої вздовж вулиці) і глибинної (витягнутої перпендикулярно до вулиці) (рис. 1.31).



Рис. 1.31. Квадратний принцип планування торговельного залу магазину
Джерело: www.dulisov.com

Найзручнішими є торговельні зали прямокутної форми з відношенням сторін від 2:3 до 1:2, оскільки сильно витягнута форма торговельного залу створює труднощі при впровадженні самообслуговування, подовжуються шляхи потоків покупців, погіршується їхня орієнтація в магазині.

У технологічних плануваннях торговельного залу виокремлюють такі функціональні зони:

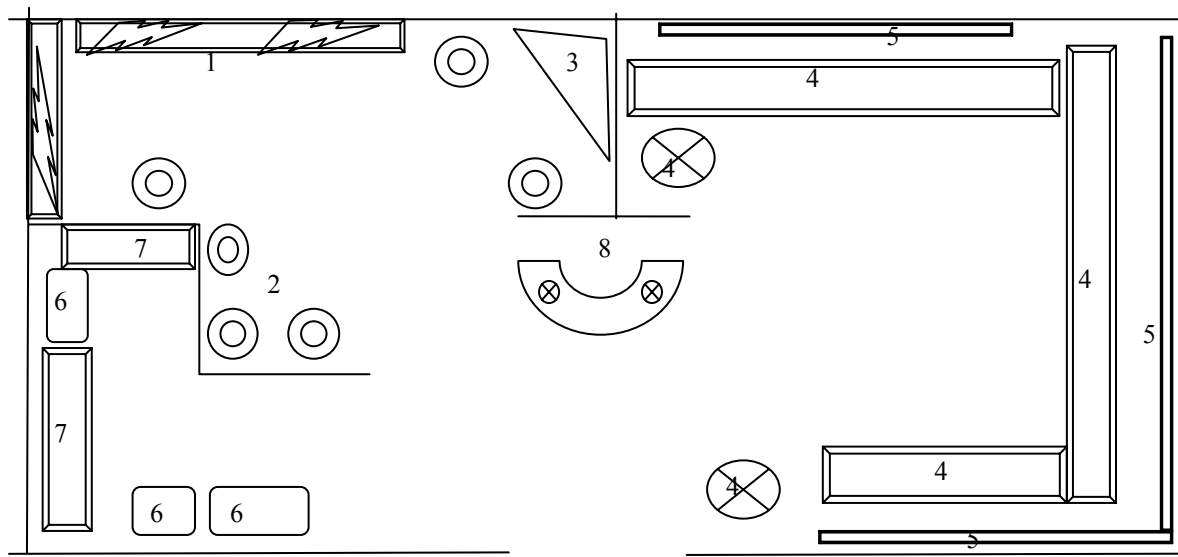
- входу і виходу;
- розташування і викладки товарів;
- проходи для пересування покупців;
- розрахункового вузла (в магазинах самообслуговування);
- надання додаткових послуг.

Найбільш раціональне таке планування торгового залу, коли покупці рухаються по колу проти годинникової стрілки, повертаючись до початкового пункту руху, що досягається шляхом відповідного розміщення обладнання.

У готелі середньої та високої потужності застосовують *боксове планування* відокремленого сектору торгових приміщень (рис. 1.32), яке потребує поділу торговельного залу на окремі частини, або при використанні продажу товарів за зразками з індивідуальним обслуговуванням. Бокс являє собою ізольовану частину торговельного залу з вузлом розрахунку. Три сторони боксу закриті обладнанням, а в четвертій розташована зона входу-виходу і розрахунковий вузол.

Торговельні приміщення, де планують продаж товарів через прилавок, проектують за принципом *лінійного розташування* робочих місць продавців. Залежно від ширини торгового залу застосовують такі варіанти лінійного планування:

1. При ширині торговельного залу до 7 м пристінне обладнання і прилавки обслуговування розміщують в одну лінію вздовж стіни.
2. Якщо ширина торговельного залу перевищує 8 м, робочі місця продавців можуть розташовуватися вздовж двох чи трьох стін.



- 1 – гірки; 2 – вішала (зона реалізації одягу та взуття) та 3 – примірочна; 4 – прилавки-вітрини, 5 – гірки вітрини (зона реалізації дрібного побутового товару та сувенірної продукції); 6 – холодильне обладнання, 7 – прилавки-вітрини (зона реалізації продуктів харчування), 8 – стійка з касовими апаратами (зона розрахунку)

Рис. 1.32. Схема боксового планування торговельного залу магазину
Джерело: власна розробка.

Оснащення обладнанням та меблями торговельних приміщень у готелі планують, враховуючи рекомендований коефіцієнт заставленої площі, що коливається в межах 0,27–0,33, а демонстраційної площі – 0,65–0,75, що враховує максимальне використання стін торговельного залу для встановлення обладнання, оскільки пристінне обладнання має значно більшу демонстраційну площу, ніж острівне.

Охолоджувальні камери для зберігання товарів, що швидко псуються, влаштовують в єдиному блоці з дотриманням принципів товарного сусідства.

Торгове приміщення укомплектовують немеханічним обладнанням (торгові меблі), яке поділяють за такими ознаками:

- за способом встановлення: пристінне (встановлюють по периметру торгового залу), острівне (всередині торгового залу), привітринне (вздовж віконних вітрин), вбудоване (в заглиблення стін);
- за призначенням: для показу (вітрини, стенди, подіуми), викладки і продажу (вітрини, гірки, вішала, прилавки), для обслуговування покупців (банкетки для примірювання взуття, примірочні кабінки);
- за товарним профілем: спеціалізоване (для тканин, овочів тощо) й універсальне – для різних груп товарів;
- за матеріалом виготовлення: торгові меблі дерев'яні, металеві і комбіновані (з використанням металу, деревини, пластмаси, скла);
- за конструкцією: нерозбірне, збірно-розбірне, універсально-збірне. Конструкція збірних меблів дає змогу за необхідності їх збирати і розбирати, складаючи вироби на місці встановлення;
- за комплектністю: штучні вироби і набори меблів.

Основними видами немеханічного обладнання торгових залів магазинів для розміщення виставкового, робочого і резервного запасів товарів є гірки, корпусні вироби, автономне обладнання (рис. 1.33).

Немеханічне обладнання має відповідати оптимальним фізичним навантаженням як з боку торгового персоналу, так і покупців. Оптимальні розмірні співвідношення обладнання визначаються під час його конструювання з урахуванням антропометричних даних. Це забезпечує вільний доступ до товарів, їх добрий огляд покупцями і мінімальну втомлюваність працівників під час заповнення обладнання товарами. Висота гірок буває не більш ніж 2200 мм, прилавків – 900 мм, подіумів – 250 мм, касових кабін – 800 мм. Ширина (глибина) більшості типів обладнання не перевищує 900 мм.

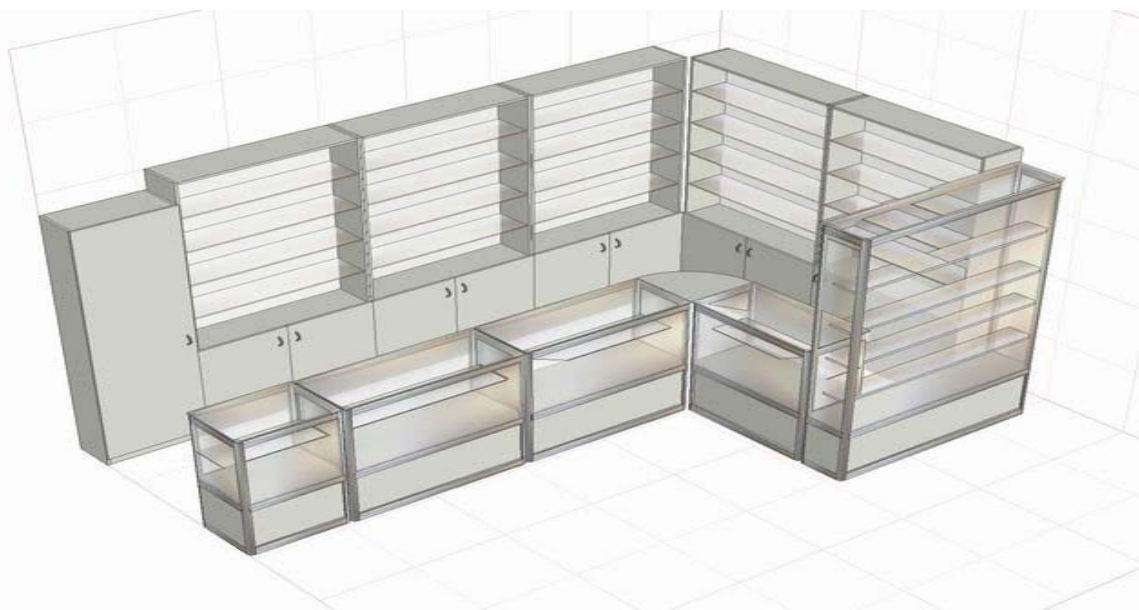


Рис. 1.33. Немеханічне обладнання торгових залів магазинів
Джерело: freemarket.kiev.ua

Універсальні гірки застосовують для демонстрації і продажу більшості продовольчих і непродовольчих товарів, вони мають довжину 900 мм, ширину – 600, 800 мм, висоту – 2000 і 2200 мм. На них монтують кілька полиць завширшки 200–600 мм, до яких прикріплюють цінникотримачі. Універсальні острівні гірки відрізняються від пристінних двобічною конструкцією, меншими висотою (1400, 1600, 1800 мм) і глибиною (1200, 1600 мм), а також двобічною рекламною панеллю.

Прилавок має довжину 900–1500 мм, ширину 600–1200 мм, висоту 700–900 мм. Прилавки завдовжки 1500 і завширшки 1200 мм застосовують для продажу тканин.

Розміри примірочних кабін становлять 1200–1500 мм завдовжки, 1200 мм завширшки, 1800–2400 мм заввишки.

Розміри вішал для одягу з прямими штангами становлять 900–1800 мм завдовжки, 500–700 мм завширшки, 1200–2000 мм заввишки. У вішал з круглими штангами діаметр і висота – до 1000 мм.

Добираючи оптимальний набір торговельного немеханічного обладнання для оснащення торгового приміщення, необхідно враховувати товарний профіль підприємства і розмір його торгового залу, особливості продажу товарів, обсяг товарообігу і частоту поповнення товарних запасів, кількість товарів, яку можна розмістити на обладнанні.

Торговельним холодильним обладнанням називають малі охолоджувальні пристрої, призначені для короткотермінового зберігання, демонстрації і продажу швидкопсувних товарів. До них належать збірні холодильні камери, холодильні шафи, охолоджувальні вітрини, холодильні прилавки, прилавки-вітрини, морозильні вітрини та скрині (рис. 1.34).



Рис. 1.34. Холодильне торговельне обладнання

Джерело: koralholod.at.ua

Торговельне холодильне обладнання позначають буквено-цифровою індексацією. Початкові букви становлять назву обладнання ПХС (П – прилавок, Х – холодильний, С – середньотемпературний), перша цифра після тире – розміщення агрегату (1 – вбудований, 2 – винесений), наступні цифри – номінальний внутрішній об'єм, м³; південне використання – Ю, середньотемпературне – С, низькотемпературне – Н.

Наприклад, КХС-2-6Мм – камера холодильна середньотемпературна з окремо розміщеним холодильним агрегатом, номінальним внутрішнім об'ємом 6 м³ для районів з помірним кліматом, виробник – Мукачівський завод торговельного обладнання.

Холодильні шафи використовують для короткотермінового зберігання охолоджених і заморожених продуктів перед продажем. Їх встановлюють на робочих місцях у торговому залі або в підсобному приміщенні магазину. Сучасні холодильні шафи охолоджуються вбудованими герметичними агрегатами з автоматичним регулюванням температури від 1 до 3° С.

Холодильні торговельні шафи випускають місткістю 0,4, 0,56, 0,8 і 1,12 м³ і позначають: ШХ-0,4, ШХ-0,56, ШХ-0,8, ШХ-1,12. Площа полиць-решіток і дна, призначених для розміщення продуктів, і максимальне завантаження продуктами становлять: для ШХ-0,4 – 1,2 м² і 80 кг відповідно; для ШХ-0,56 – 1,9 м² і 125 кг; для ШХ-0,8 – 2,4 м² і 160 кг; для ШХ-1,12 – 3,8 м² і 240 кг.

Холодильні вітрини, охолоджувані прилавки і прилавки-вітрини призначаються для короткотермінового зберігання, демонстрації й продажу охолоджених і заморожених продуктів у магазинах з різними методами продажу товарів. У магазинах самообслуговування використовуються вітрини «Таир-10» (ВХС-1-0,315).

Холодильні вітрини ВХС-1-0,8-0, ВХС-1-0,8-3, ВХС-1-1,25-Д призначаються для короткотермінового зберігання, демонстрації і продажу упакованих, попередньо охолоджених продтоварів. Основними перевагами цих вітрин є: значне збільшення внутрішньої місткості й демонстраційної площі продуктів; розміщення в охолоджуваному об'ємі функціональних ємностей.

Внутрішній об'єм вітрин: ВХС-1-0,8-0 і ВХС-1-0,8-3 – 0,8 м³, а ВХС-1-0Д5-Д – 1,25 м³. Габаритні розміри становлять: для ВХС-1-0,8-0 – 1880х1080х915 мм; для ВХС-1-0,8-3 – 1880х1080х1250 мм; ВХС-1-0,25-Д – 1880х1080х1850 мм.

Прилавок-вітрину ПВХС-1-0,5 використовують у магазинах з традиційним методом продажу. З фасаду й боків вітрина закрита подвійним полірованим склом, а з боку продавця розміщені троє розсувних скляних дверцят і робочий стіл. Внутрішній охолоджуваний об'єм становить 0,5 м³, температура корисного об'єму 0–8° С, площа викладки продуктів – 1,28 м². Габаритні розміри становлять 2055х1180х1325 мм.

Підбір торгового охолоджувального обладнання здійснюють з урахуванням термінів і умов зберігання товарів (табл. 1.13).

Таблиця 1.13

Терміни й умови зберігання охолоджуваних продуктів

Назва продуктів	Термін зберігання, діб	Норма навантаження, кг/м ²	Коефіцієнт переведення вантажної площі в загальну	Режим зберігання	
				Температура, °С	Відносна вологість, %
Гастрономія	3	220	1,5	2	80
Фрукти	5	220	1,6	4	82
Ягоди	2	190	1,6	5	82
Напої фруктові й мінеральні	10	300	1,6	4	82

За визначеною холодопродуктивністю добирають холодильну машину залежно від її технічної характеристики, наведеної в довідниках або каталогах.

Вентиляційні камери, насосні, машинні відділення холодильних установок, теплопункти та інші приміщення з устаткуванням, що є джерелом шуму і вібрації, не розташовують суміжно, над і під робочими приміщеннями, приміщеннями, де постійно перебуває персонал.

Проектуючи майстерні, слід враховувати, що в підвальних і цокольних поверхах не розташовують приміщень, в яких застосовують або зберігають горючі гази та рідини, а також легкозаймисті матеріали.

Технічні приміщення, а також приміщення в підвалах допускається проектувати без природного освітлення.

Як правило, зону технічних приміщень проектують з урахуванням можливості входу до окремих приміщень цієї зони з вулиці.

Проектуючи *приміщення для забезпечення вентиляції*, дотримуються таких вимог:

- відстані між пристроями забирання та видалення повітря по горизонталі (на одному рівні) – не менше 20 м, по вертикалі – 2 м (витяжка зверху), по діагоналі (на рівні з вертикаллю не менше 2 м) – 15 м;
- висоти приміщення – не менше 1,9 м до низу конструкцій, які виступають (*балок, ригелів, прогонів*);
- припливні вентиляційні камери розміщують на нижніх поверхах (у тому числі *підвали*);
- витяжні вентиляційних камер – на верхніх поверхах (у тому числі *технічний поверх та горище*).

Нормативи проектування *електрощитових* такі: відстань між основним розподільчим щитом із розташуванням на протилежних стінах – не менше 2 м, розмір робочої зони для обслуговуючого персоналу – 2×2 м. Дозволяється влаштовувати електрощитові на глухих стінах коридорів у спеціальних шафах за відсутності капітальних обмежувальних конструкцій, що зменшують робочий простір обслуговуючого персоналу.

Блок підсобних і господарських приміщень передбачають в готельних підприємствах усіх типів і категорій. Це приміщення обслуговуючого персоналу, побутові майстерні, склади, білизняні брудної і чистої білизни та ін. У невеликих закладах готельного господарства для них визначені нормативні площі 0,33–0,39 м² на одне ліжко-місце. Встановлена також норма на шафи (білизняні) у господарських кімнатах невеликих готельних підприємств: 0,06–0,04 м² на одне місце в готелі, на гардеробні шафи персоналу – 0,07–0,05 м² на одну людину.

Для організації відпочинку туристів готелю повинна бути відповідна матеріально-технічна база (кінотеатри, танцювальні зали, клуби, бібліотеки, боулінг-центри, більярдні тощо). Вибір типів та видів приміщень залежить від місцевих умов і можливостей з урахуванням інтересів і побажань гостей.

Проектування приміщень культурно-дозвіллевого призначення передбачає умови забезпечення організації і проведення:

- фестивалів, оглядів, конкурсів, виставок та інших форм показу результатів творчої діяльності;
- спектаклів, концертів, інших театральних-видовищних заходів, у тому числі за участю професійних творчих колективів та окремих виконавців;
- масових театралізованих свят, народних гулянь, обрядів, ритуалів відповідно до місцевих звичаїв і традицій;
- дозвілля, у тому числі проведення вечорів відпочинку, дискотек, молодіжних балів, карнавалів, дитячих ранків та інших розважальних програм (рис. 1.35).

Приміщення *бібліотеки* проектують як кілька кімнат: читальна зала, книгосховище, зала приймання та видачі літератури.



Рис. 1.35. Танцювальний зал в готелі

Джерело: mydim.ua

Більярдні розміщують в холах на поверхах, оснащених більярдними столами, висота яких регулюється, освітлювачами, стійками для кийів, шафами, полицками для куль. Стіл розміщують посередині кімнати. Відстань від стіни до столу – не менш як 1 м 50 см (рис. 1.36).



Рис. 1.36. Більярдна зала в готелі

Джерело: mojdom.net.ua

Кімнати для дитячих розваг у готелі проектують як одну або дві кімнати, оснащені спеціальними меблями для дітей, відокремленими зонами для ігор (рис. 1.37).



Рис. 1.37. Дитяча ігрова кімната в готелі

Джерело: riviera.if.ua

Ігрові кімнати проектують з урахуванням функціональних зон для спілкування, міні-тренінгів, конкурсів, творчої роботи (ліплення, малювання, конструювання), дидактичних ігор, презентацій творчих робіт та пасивного відпочинку. Приміщення облаштовують дитячими меблями та ігровим обладнанням.

Інноваційним рішенням щодо організації приміщень для надання *бізнес-послуг* можна вважати принцип ESEF, в основі реалізації якого принцип забезпечення 4 складових: Easy, Smart, Ecological, Fast.

1. Easy (*англ.* просто):

організація приміщень проста в експлуатації та легко трансформується за потреби; технічна оснащеність дає змогу швидко і якісно реалізовувати будь-які бізнес-заходи, не ускладнюючи їх проведення.

2. Smart (*англ.* розумний):

приміщення оснащують меблями та устаткуванням із такими характеристиками, як ергономічність, функціональність, витривалість. Меблі повинні бути зручними в експлуатації, легкі для монтажу (демонтажу) та здійснення клінігових операцій. Офісна та демонстраційна техніка повинна бути легкою в управлінні.

На доповнення до приміщень для надання бізнес-послуг, таких, як конференц-зала, зала для проведення нарад, доцільно проектувати приміщення для організації кави-брейк: класичної, гастрономічної, фреш-органік, Smart Food (*англ.* розумна їжа), Recharge (*англ.* перезарядка).

3. Ecological (*англ.* екологічність):

проектування приміщень для надання бізнес-послуг передбачає їх ізолюваність від інших приміщень та водночас зручне сполучення з ними. Підвищена звукоізоляція забезпечить тишу в приміщеннях, а гучні заходи, що відбуватимуться там, не заважатимуть у сусідніх кімнатах.

Проектування освітлення повинне враховувати використання як природного, так і штучного світла.

Матеріали для оздоблення приміщень, офісну техніку обирають за принципом екологічності – нетоксичності, не подразнювальних тонів, вони мають не перегріватись, піддаватись утилізації після закінчення терміну експлуатації.

4. Fast (*англ.* швидкість):

приміщення для надання бізнес-послуг повинні бути оснащені якісними засобами комунікації: швидкісним інтернетом, телефонним зв'язком.

Приміщення слід оснащувати так, щоб за потреби можна було швидко переоблаштувати їх (меблі-трансформери), змінити площу (пересувні ширми та стіни), забезпечити необхідну атмосферу (світло, тінь).

Зали для проведення конференцій проектують як універсальні, оснащені посадковими місцями. Доповненням є фойє та приміщення для секційних засідань, підсобні та технічні приміщення. Інтер'єрне рішення може відповідати загальній інер'єрній концепції готелю. Доцільно дотримуватися стриманих кольорів та предметів інтер'єру, що забезпечить універсальність і легкість організації інтер'єру приміщення за темою заходу. У комплексі приміщень конференц-залу місткістю понад 150 місць доцільно проектувати окремі санітарні вузли (рис. 1.38).

Універсальні конференц-зали оснащують приладами для слухання синхронного перекладу, відкидними столиками, освітлювальними пристроями.

Орієнтовний список обладнання конференц-залу готелю:

- моторизований екран;
- мультимедійний проектор;
- дошка Flipchart та двостороння мобільна дошка;
- високоякісне звукове обладнання;
- бездротові мікрофони;
- універсальний пульт керування презентацією;
- доступ до швидкісного Wi-Fi та дротового інтернету.

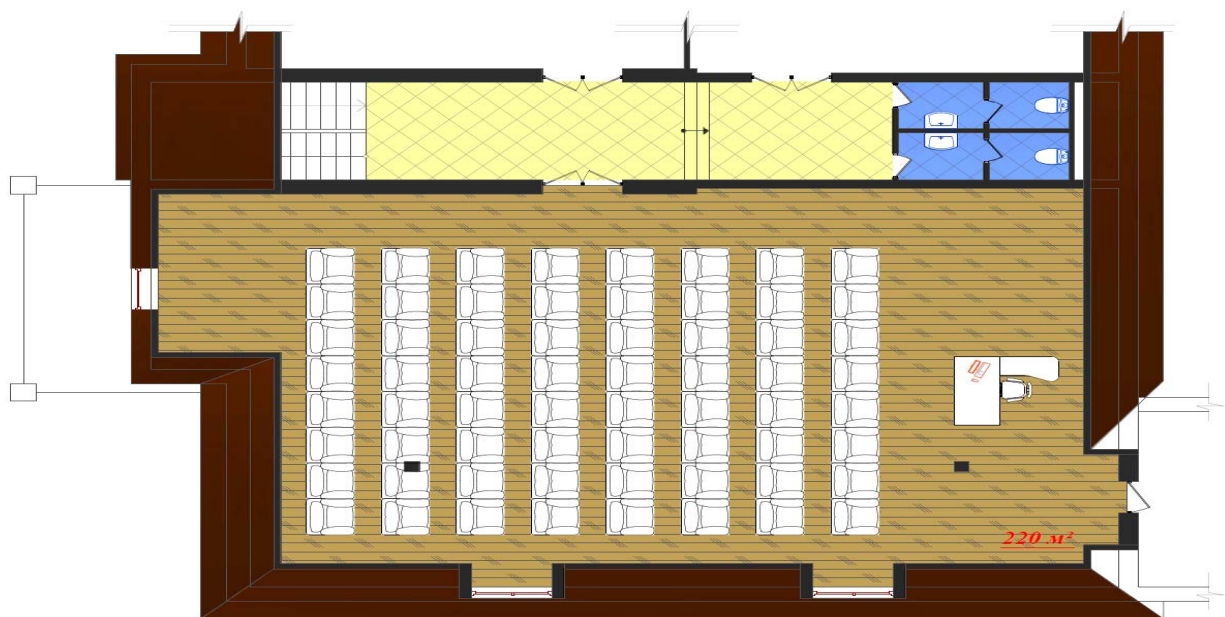


Рис. 1.38. Проект універсального конференц-залу на 150 місць у готелі Resort & SPA, м. Львів
Джерело: <http://edem-resort.com.ua>

Кімнати для проведення нарад у готелі проектують як невеликі затишні кімнати, оснащені столами для нарад, приладами для слухання синхронного перекладу, освітлювальними приладами, аудіо- та відеотехнікою.

Їх проектують з розрахунку 12–15 місць. Розташування місць здійснюється за концентричним принципом, що дає змогу проводити захід у демократичній формі (рис. 1.39).



*Рис. 1.39. Кімната для проведення нарад у готелі Fairmont Hotels & Resorts, м. Київ
Джерело: <http://www.stanisлавiv.org.ua>*

Виставкові зали у готелі проектують як окремі приміщення або облаштовують з цією метою вестибюль, холи, вітальні на поверсі (рис. 1.40).



*Рис. 1.40. Організація виставки BAKIFILEKSPO-2014 у холі готелю Four Seasons, м. Баку, Азербайджан
Джерело: <http://filatelistovstandarty.apbb.ru/viewtopic.php?id=976#p11961>*

Виставкові зали оснащують виставковими вітринами, стендами, постаментами, місцями для відпочинку відвідувачів. Освітлення природне та штучне.

Приміщення для надання бізнес-послуг призначені для таких послуг, як друк документів, ксерокопіювання, сканування, ламінування, набору тексту, перекладу, кур'єрської пошти DHL, доступ до інтернету (у тому числі Wi-Fi), надсилання факсимільних повідомлень, телефонного зв'язку, продаж канцелярських товарів, поштових листівок тощо. До цієї групи належать приміщення для проведення нарад, універсальні конференц-зали, міні-офіси.

Сучасний підхід до організації приміщень для надання бізнес-послуг ґрунтується на складових Easy, Smart, Ecological, Fast (ESEF). Визначаючи структуру приміщень спортивно-оздоровчого призначення, необхідно враховувати такі: масажні кабінети, тренажерні зали, SPA-центри, солярії, соляні, льодові кімнати, басейни тощо.

Функціонально-типологічні складові SPA-комплексу формує набір послуг, які доцільно згрупувати відповідно до процесів, що відбуваються в ньому. Загальний перелік приміщень, об'єднаних у функціональні зони, і спектр послуг такі:

1. Зона очікування (рецепція + фітобар + громадське харчування).
2. Волога зона (аква-зона + термальна зона).
3. SPA-процедури.
4. Зона краси.
5. Зона релаксації і відпочинку.
6. Фітнес-зона.
7. Б'юті-зона.

Зона очікування. Необхідно забезпечити можливість одночасного перебування великої кількості відвідувачів і надання їм послуг, а також передбачити простий і швидкий доступ до всіх приміщень вхідної зони та комунікаційних вузлів.

Аква-зона. Приміщення для водолікування, а також кабінети для проведення процедур з використанням вологого середовища. Обладнано басейнами (плавальні, спортивні, для стрибків у воду, гідромасажні, комбіновані), ваннами (гідромасажні, бальнеологічні), душами (каскадний, циркулярний, Шарко), флотаріями (пристрої для створення ефекту невагомості). Особливу увагу під час облаштування вологої зони варто приділити басейну і ванні. Це повинно бути професійне устаткування, розраховане на більш інтенсивну експлуатацію, ніж побутове. Таке устаткування має спеціальні системи очищення і дезінфекції, не передбачені в побутових моделях [4].

Термальна зона. Функція самотійна (відвідування лазень) або підготовча до SPA-процедур (прогрівання тканин, м'язів). Найбільш оптимальні: хамами і кедрові бочки, які мають найменшу кількість протипоказань. Сумнівні інфрачервоні сауни, тому що в них теплопередача може супроводжуватися електромагнітним випромінюванням.

Зона SPA-процедур: таласотерапії, грязелікування і масажу, а також кабінети косметологічного й естетичного догляду. Багатофункціональні SPA-кушетки, на яких можна проводити як сеанси масажу, так і різноманітні SPA- і косметологічні процедури. Кушетки з водяними матрацами і ефектом флотації. Наявність фізіотерапевтичного устаткування залежно від концепції SPA.

Зона краси. У цій зоні пропонують іміджеві послуги: перукарні, манікюр тощо. Базовий перелік устаткування для салону краси з урахуванням SPA-специфіки. Ця зона

не обов'язкова, однак концепція повноцінної й комплексної пропозиції для клієнта вимагає наявності цієї популярної послуги.

Зона релаксації. Спеціально відведене місце для відпочинку клієнтів після процедур і між ними. Устатковано ергономічними шезлонгами, масажними кріслами, кушетками з водяними матрацами для аква-медитації, арома- і хромоустановками. Для проведення сеансів релаксації та медитації можна використовувати спортивні зали та зони відпочинку при процедурних кабінетах, лазнях, басейнах.

Фітнес-зона. Приміщення для загальної фізичної підготовки, обладнане як спортивний зал.

У б'юті-зоні на базі готельного SPA розташовані перукарня, зона манікюру та педикюру, кабінет комплексного догляду за шкірою обличчя (експрес-мануальні та апаратні послуги), кабінет комплексного догляду за тілом (корекція фігури).

Дизайн SPA-салону за замовчуванням передбачає певний стиль, випадковість вибору і непродуманість. Тобто вже вхідна група (двері, ганок, вивіска, навіс) повинна повідомляти про те, що за нею ховається заклад, покликаний піклуватися про красу, комфорт і хороше самопочуття клієнта. Це не обов'язково дорого, але неодмінно стильно і привабливо.

Внутрішній дизайн салону повинен відповідати цільовій аудиторії. Сучасні салони SPA, вважають експерти, повинні також мати певну інформативність, тобто прямо або побічно вказувати на бажані тенденції. Наприклад, домоткані доріжки і використання в інтер'єрі березових віників можуть свідчити про те, що в цьому салоні панує дух російської лазні, а натуральні матеріали і кольори повідомляють про екологічність.

Вважають, що сучасний SPA-дизайн повинен мати 6 основних напрямків:

- текстурні рішення;
- екологічний культ;
- близькість до живої природи;
- культурний контекст;
- превалювання яскравих кольорів;
- упізнаваність (деталь або набір деталей, які здалеку «повідомляють», що тут розташований саме SPA-салон).

Наприклад, тенденція близькості до живої природи може бути реалізована за допомогою привнесення в інтер'єр елементів натурального ландшафту. Є кілька ключових способів: від салонних меблів із пресованих водоростей або бамбука до облаштування зимового саду чи стилізованої водойми в кожному процедурному кабінеті.

Масажний кабінет

Приміщення для масажу проектується площею не менш як 10 м². Кімната повинна мати підвищену шумоізоляцію. Крім того, в кімнаті важливі хороші вентиляція і опалювальна система, оскільки вже при температурі нижче 20° С людина відчуває дискомфорт. Необхідна достатня освітленість приміщення, щоб у масажиста не виникало швидкої загальної стомлюваності і перенапруги очей. Найкраще використовувати лампи денного світла. При цьому світло не повинне падати на пацієнта так, щоб не подразнювати очі. Вологість повітря – не більш як 60% (рис. 1.41).



Рис. 1.41. Масажний кабінет

Джерело: http://melnicabiz.com.ua/55_business_plan_massazhnogo-kabineta.html

Спеціальне обладнання масажного кабінету:

- масажна кушетка або стіл завдовжки 175–200 см завширшки 55–60 см, заввишки 50–70 см;
- круглі валики з оббивкою з дерматину (довжина 60 см, діаметр 25 см);
- столик для масажу з оббивкою з дерматину;
- шафка для зберігання чистих простирadel, халатів, рушників, мила, тальку, апаратів, масажних приладів та інших пристроїв, які можуть знадобитися під час масажу;
- раковина і кран з холодною й гарячою водою, вішалка для одягу, дзеркало, письмовий стіл і два стільці;
- аптечка першої допомоги, куди входять вата, клей БФ-6, лейкопластир, стерильні бинти, еластичний бинт, йод, спиртовий розчин брильянтового зеленого, 3% водний розчин аміаку, перекис водню, настоянка валеріани, дезінфекційна мазь, нашатирний спирт, тальк, дитячий крем і різні змашувальні речовини, використовувані під час масажу; пісочний годинник на 3, 5, 10 і 25 хвилин, термометр, ножиці, мензурка, пінцет; апарат для вимірювання тиску, секундомір, динамометр кистьовий.

У масажному кабінеті необхідно передбачити ширму, за якою можна переодягнутися, або роздягальню, а поблизу – туалетну кімнату і душ. У приміщенні для проведення масажу не повинно бути жодних зайвих речей, непотрібних меблів.

Тренажерний зал проектують у готелях різних типів, що підтверджує популярність здорового способу життя.

Одночасну місткість спортивної або тренажерної зал рекомендовано приймати не менше 10% місткості готелю, сауни – не менше 1%. Площа дзеркала води плавального басейну – не менш як 0,55 м² на одне місце в готелі.

У тренажерних залах передбачають площі для гантельного ряду, силових, кардіо-тренажерів (орбітреків, бігових доріжок, степерів, велотренажерів, ін.) (рис. 1.42).



Рис. 1.42. Тренажерна зала у готелі «Романтик SPA отель», м. Яремче
Джерело: <http://romantikspahotels.ua/fitness-zal>

Рекомендовані склад та площі споруд і приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення для готелів категорій **** і ***** наведено в ДБН В.2.2-20:2008. Розширений склад приміщень і споруд фізкультурно-оздоровчого призначення для готелів категорій **** і ***** , а також включення приміщень і споруд фізкультурно-оздоровчого призначення до складу готелів категорії *** і нижчих визначається завданням на проектування. На території готелів категорій **** і ***** залежно від можливостей ділянки допускається передбачати площинні фізкультурно-оздоровчі споруди, кількість і набір яких визначає завдання на проектування.

У готелях категорій **** і ***** при приміщеннях фізкультурно-оздоровчого призначення слід передбачати медичний кабінет: до 500 місць – 16 м², за більшої місткості – до 36 м².

Сауна охоплює окремий блок приміщень, що складається з переодягальні, душової, парної, приміщення для масажу, санвузла, кімнати відпочинку, міні-басейну, в окремих випадках – міні-бару. Прогрівання в сауні сприяє позитивним змінам функціонального стану органів і систем організму, посиленню обміну речовин. Пояснюється це цілющим впливом тепла на серцево-судинну та дихальну систему. Оздоблена сауна екологічно чистими сортами дерева, такими як липа, вільха. Фінська сауна вміщає до 50 осіб (рис. 1.43).



Рис. 1.43. Приміщення фінської сауни у готелі «Романтик», м. Яремче
Джерело: <http://romantikspahotels.ua>

Льодова кімната – одна з новинок у сфері індустрії здоров'я та краси. Вона призначена для процедур загартовування та підсилення імунітету. У приміщенні досягається температура повітря -10°C . Відвідування кімнати після перебування у фінській сауні допомагає організму людини активізувати життєві функції й підвищити опірність вірусам (рис. 1.44).



Рис. 1.44. Льодова кімната
Джерело: <http://romantikspahotels.ua/spa-zone>

Приміщення для *косметологічного центру* може займати площу $50\text{--}70\text{ м}^2$. Сюди входять: перукарський зал, кабінети манікюру і педикюру, естетичного догляду (косметологія, солярій).

Салон міدل-класу (або бізнес-класу) має більш розширену структуру, щоб задовольнити потреби клієнтів відповідного рівня. Тут повинні бути передбачені приміщення для повного переліку послуг: іміджевих, косметологічних, корекції фігури, консультаційно-діагностичних, медичних. Для всіх цих послуг треба передбачити кабінети і зони. Тому мінімальна площа приміщення під такий салон – понад 100 м².

Косметологічний салон класів «преміум» і «люкс» об'єднує приміщення естетичної та медичної складових і зони релаксації (SPA-зона, різні види терапії). У цьому разі площа – понад 100 м².

До складу приміщень перукарського салону входять чоловічий та жіночий зали; манікюрний, педикюрний зали; зал очікування і підсобні приміщення. Основне обладнання перукарських залів – туалетний столик майстра-перукаря і перукарське крісло, в якому вмонтовано поворотний пристрій і підймальний механізм (рис. 1.45).



Рис. 1.45. Зала салону краси в готелі

Джерело: letual.virtual.ua

Манікюрну залу обладнують манікюрним столиком, стільцем для відвідувачів, робочим кріслом для манікюрниці, обладнанням для стерилізації манікюрних наборів.

Педикюрну залу облаштовують спеціальним кріслом для педикюру, робочим столиком та кріслом для педикюрниці, обладнанням для стерилізації педикюрних наборів.

Плавальні басейни – тип спортивно-оздоровчих приміщень, важливий елемент прилеглої території майже всіх курортних готелів та інших типів готелів високого рівня комфорту.

Плануючи споруди критого басейну, важливо визначити якісні характеристики приміщень: потрібна температура, вологість, швидкість руху, якісний склад повітря. Усі ці чинники створюють мікроклімат приміщення, а з ним і комфорт. Для плавальних басейнів рекомендуються значення робочих параметрів, представлені у табл. 1.14.

Плескальні басейни призначені для відпочинку з водними розвагами. Для них характерна довільна форма, глибина 0,1–0,5 м. Часто у композицію плескальних басейнів входять штучні водоспади, водні гірки, штучні острови та ін. Спортивні басейни близькі за загальними параметрами до плавальних, відрізняються лише більшою глибиною – 1,2 м і більше для басейнів зі стрибками у воду.

Таблиця 1.14

Значення робочих параметрів для критич плавальних басейнів

Температура води	26–29° С
Температура в приміщенні (на 1–2 градуси вища за температуру води)	27–31° С
Відносна вологість	50–65%
Повітрообмін на одну людину, що займається	> 80 м ³ /год
Рухливість повітря в робочій зоні	< 0,2 м/с
Концентрація вільного хлору в повітрі над дзеркалом води	< 0,1 мг/м ³

У готелях високого рівня комфорту типові закриті басейни, що заблоковані з іншими приміщеннями на нижніх або цокольних поверхах, іноді розташовані на верхніх поверхах («Хілтон-отель» у Сан-Франциско – 15-й). У структуру приміщень басейнів входять переодягальні з душем, санітарні, підсобні й технічні приміщення. Окрему допоміжну категорію формують сауна, медичний, масажний кабінети, бар.

Площа басейнової чаші, її довжина та ширина залежить від концептуального рішення приміщення басейну та його цільового призначення. Так, басейн для плавання дорослих може мати мінімальну довжину 10 м та положу глибини від 0,9 м до 1,45 м.

Дитячі басейни проектують у вигляді кола або овалу мінімальним діаметром 6 м та глибиною 60 см.

Приклад обґрунтування складу та площі побутової, торговельної, дозвіллєво-анімаційної, спортивно-оздоровчої груп приміщень подано у табл. 1.15–1.17.

Таблиця 1.15

Склад і площа приміщень побутової і торговельної груп готелю** «Шекспір»**

Найменування приміщення	Площа, м ²
Салон краси	18
Хімчистка	10
Каса продажу квитків на транспорт	4
Кіоск періодичних видань	4
Екскурсійне бюро	8
Пункт прокату	8
Усього, м²	52

Таблиця 1.16

Склад і площа дозвіллєво-анімаційної групи приміщень готелю** «Шекспір»**

Приміщення	Площа, м ²
Боулінг	70
Дитяча кімната	24
Кінозал	60
Усього, м²	154

Склад і площа спортивно-оздоровчої групи приміщень готелю** «Шекспір»
на 130 місць у м. Києві**

Приміщення	Площа, м ²
Тренажерний зал	44
Приміщення для зберігання і ремонту спортивного обладнання та оснащення	10
Кімната інструкторів	10
Чоловіча роздягальня з душовою	12
Жіноча роздягальня з душовою	12
Санітарний вузол	12
Господарська комора	4
SPA-центр	
Масажний кабінет	18
Кабінет косметолога	14
Сауна без басейну	24
Усього, м²	160

Студенту необхідно виконати такі завдання у межах виконання випускного кваліфікаційного проекту:

- визначити склад приміщень за основними групами:
 - приймально-вестибюльна та безпеки;
 - житлова;
 - побутова, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча;
- визначити площі приміщень у складі кожної з груп.

1.3. Групи приміщень. Бек-офіс (Back Office)

Бек-офіс (Back Office) – служби готелю, які виконують адміністративні та забезпечуючі функції, які пов'язані із створенням умов для ефективної роботи фронт-офісу (стратегічне та оперативне керівництво, маркетинг, фінанси, бухгалтерський та управлінський облік, матеріально-технічне постачання, кадрове забезпечення тощо). Працівники бек-офісу безпосередньо не займаються реалізацією сервісних процесів у готелі, а в приміщення цієї зони не передбачено вхід споживачів.

1.3.1. Адміністративна

Адміністративні приміщення проектують у надземних поверхах, як правило, забезпечуючи природним освітленням (бічне або верхнє), інтенсивність якого має відповідати СанПіН 42-123-5777-91. Таке розміщення забезпечує швидкий доступ і контроль за роботою основних служб готелю, взаємодію з клієнтами. Структура і кількість приміщень залежить від місткості, категорії, профілю діяльності готелю (рис. 1.46).

До адміністративної групи приміщень належать: дирекція, відділ кадрів, відділ постачання, бухгалтерія, планово-економічний, інженерно-технічний відділи.



Рис. 1.46. Адміністративне приміщення готелю

Джерело: www.arhinovosti.ru

Усі адміністративні приміщення згідно з функціями у процесі управління умовно поділяють на основні й допоміжні. Основні забезпечують управлінський процес і складаються з кабінету директора, приймальні, робочих кімнат. Допоміжні виконують функції важливого просторового доповнення в управлінській діяльності. Вони представлені головним чином залами значних розмірів для проведення нарад, переговорів, демонстраційними, виставковими, навчальними залами.

У готелі на 50–400 осіб площа адміністративного блоку обчислюється з розрахунку 0,12–0,18 м² на одне ліжко-місце. Адміністративні (офісні) приміщення проектується виходячи з нормативу 6 м² на одного працівника для робочого місця, обладнаного комп'ютером, та 4 м² – для робочого місця, не обладнаного комп'ютером.

В окремих готелях адміністративні приміщення можуть розташовуватися серед житлових на різних поверхах або в окремій споруді (туристські бази, санаторії, пансіонати).

Проектна характеристика адміністративної групи приміщень:

- 1) кабінет директора: має робочу зону, зони відпочинку, приймання гостей та експозиції;
- 2) каса: ізольоване приміщення, яке має броньовані двері, сигналізацію, вікно для видачі грошей, оснащене спеціальною решіткою;
- 3) бухгалтерія: має робочі зони для працівників відділу, відокремлену зону або окремий кабінет головного бухгалтера, оснащені металевими сейфами, столами, комп'ютерами; межує дверима з касою;
- 4) відділ постачання: має робочі зони для товарознавців, експедиторів, зону для прийому відвідувачів;
- 5) планово-економічний відділ: має робочі зони для працівників, відокремлену зону або окремий кабінет начальника відділу;
- 6) інженерно-технічний відділ: має відокремлені зони головного інженера (окремий кабінет), оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами тощо;
- 7) приміщення громадських організацій: має робочі зони, оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами, і відокремлені зони для проведення засідань, нарад, прийому відвідувачів тощо.

Основні вимоги до офісних приміщень такі:

- обов'язкове природне освітлення;
- головну касу на розміщувати біля зовнішньої стіни та з окремим входом (при цьому рекомендовано зробити вхід з інших конторських приміщень).

Кабінет директора призначений для роботи, експозицій, проведення нарад, відпочинку і неофіційних прийомів. Залежно від функціонального призначення у кабінеті директора виокремлюють робочу зону, зони відпочинку, експозицій, проведення нарад. Робочу зону обладнують двотумбовим столом, кріслом, приставкою до столу для засобів зв'язку і комп'ютера; зону проведення нарад – великим столом для засідань і стільцями.

Зону відпочинку можна розташовувати в окремому приміщенні, суміжному з кабінетом, і обладнати диваном, кріслами та журнальним столиком. У цьому разі вона поєднується із зоною неофіційних прийомів. Зону експозицій обладнують спеціальними шафами-стендами.

Розміщення зон залежить від конфігурації кабінету, розташування віконних і дверних отворів: робоча зона – ближче до вікна і навпроти дверей; зона експозицій – уздовж стіни; зона проведення нарад – ближче до дверей і зміщена від центру приміщення; зона відпочинку – у вільному кутку приміщення.

Кабінет заступника директора має меншу площу, тому і меблі передбачають менших розмірів і в меншій кількості: робочий стіл одностумбовий, стіл приставний, робоче крісло, секційна шафа, крісло для відпочинку, журнальний столик, м'які стільці.

Інші адміністративні приміщення меблюють набором офісних меблів: канцелярський стіл, робочий стілець, шафа, шафа для сейфа, шафа на верхній одяг.

У цих приміщеннях співробітники розташовуються групами від 3 до 10 осіб. Найбільш раціональне безкоридорне і ландшафтне планування приміщень, без ізоляції робочих місць, що досягається завдяки розташуванню секційного обладнання, легких перегородок і екранів. Для ландшафтних контор використовують сучасне офісне обладнання.

Зону проведення нарад, зборів призначено для колегіальної праці співробітників і керівників. Такі приміщення повинні мати столи і стільці, а також ряд стільців і стіл для президіуму з одним або двома проходами.

До приміщень адміністрації належать побутові приміщення персоналу: гардероби для домашнього одягу і спецодягу, туалетні кімнати, душові. Побутові приміщення і службові проходи відокремлюють від приміщень для обслуговування гостей готелю і забезпечують окремим зовнішнім входом.

Склад і площу приміщень наведено у таблиці 1.18.

Таблиця 1.18

Склад і площа адміністративних приміщень

№ пор.	Приміщення	Площа приміщення, м ²
1	Кабінет директора	20
2	...	
		
	Корисна площа приміщень побутового обслуговування S_k	80

Розташування адміністративно-побутових приміщень і офіса бажано проектувати поблизу службового входу. Побутові приміщення проектують одним блоком поблизу службового входу, щоб максимально скоротити переміщення в межах закладу персоналу і відвідувачів у верхньому одязі.

За змогою адміністративні приміщення проектують уздовж зовнішніх стін будівлі для забезпечення природним освітленням.

Приміщення завідувачів виробництва та експедиції допускається проектувати без природного освітлення.

- **Зона технічних приміщень**

Вентиляційні камери, насосні, машинні відділення холодильних установок, тепlopункти й інші приміщення з устаткуванням, що є джерелом шуму й вібрації, не слід розташовувати суміжно, над і під робочими приміщеннями, приміщеннями з постійним перебуванням людей, розташованими у громадських будинках.

Проектуючи майстерні, слід враховувати, що в підвальних і цокольних поверхах не допускається розташовувати приміщення, в яких застосовують або зберігають горючі гази й рідини, а також легкозаймисті матеріали.

Технічні приміщення, а також усі приміщення в підвалах допускається проектувати без природного освітлення.

Як правило, зону технічних приміщень проектують з урахуванням можливості входу до окремих приміщень цієї зони з вулиці.

- **Вирішення основних горизонтальних зв'язків у будівлі**

Горизонтальні зв'язки у будівлі забезпечуються шляхом влаштування коридорів і проходів, ураховуючи такі основні завдання:

- ♦ відсутність зустрічних потоків сировини, напівфабрикатів, використаного та чистого посуду, руху відвідувачів і персоналу;
 - ♦ забезпечення максимально коротких технологічних і транспортних вантажо-потоків;
 - ♦ забезпечення техніки безпеки та пожежної безпеки закладу, а саме:
 - довжина шляхів евакуації повинна відповідати ДБН В 1.1-7-2002;
 - ширина шляхів евакуації у світлі повинна бути не менш ніж 1 м, дверей – не менш ніж 0,8 м;
 - за наявності дверей, що відчиняються із приміщень у загальні коридори, за ширину евакуаційного шляху в коридорі варто приймати ширину коридору, зменшену:
 - ♦ на половину ширини дверного полотна – при одnobічному розташуванні дверей;
 - ♦ на ширину дверного полотна – при двобічному розташуванні дверей;
 - висота проходу на шляхах евакуації повинна бути не менша ніж 2 м;
 - у підлозі на шляхах евакуації не допускаються перепади висот;
 - менші, ніж 45 см, і виступи, за винятком порогів у дверних прорізах.
- У місцях перепаду висоти варто передбачати сходи із кількістю сходиців не менше, ніж три, або пандуси з ухилом не більше 1:6;
- у загальних коридорах не допускається влаштування вбудованих шаф, за винятком шаф для комунікацій і пожежних кранів.

Ширину коридорів наведено у таблиці 1.19.

Таблиця 1.19

Ширина коридорів, м

Приміщення	Кількість місць у залах		
	до 100	100–200	понад 200
Виробничі	1,3	1,5	1,8
Складські	1,3	1,5	1,8*
Адміністративні й побутові	1,3	1,3	1,3

*Із застосуванням візків з піддонами – 2,7 м.

Визначаючи габаритні розміри дверей, враховують:

- у завантажувальних, складських і виробничих приміщеннях площею понад 10 м² передбачають двері шириною не менш як 1,2 м;
- у виробничих приміщеннях площею до 10 м² – не менш як 0,9 м;
- двері для візків з піддонами необхідно передбачати шириною 1,8 м.

Після розподілення простору закладу на зони починають виділення приміщень у зонах, при цьому необхідно враховувати, що:

- кількість евакуаційних виходів із приміщень має відповідати ДБН В 1.1-7-2002;
- евакуаційні виходи з приміщень повинні розташовуватися розосереджено;
- мінімальну відстань (l) між найбільш віддаленими один від одного евакуаційними виходами із приміщення визначають за формулою 1.3:

$$l = 1,5\sqrt{P}, \quad (1.3)$$

де P – периметр приміщення.

- влаштування розсувних і підймальних дверей і воріт, а також обертових дверей і турнікетів на шляхах евакуації не допускається.

Приклад обґрунтування господарсько-виробничої та побутової груп приміщень готелю подано у табл. 1.20.

Таблиця 1.20

Склад і площа адміністративної групи приміщень готелю****

№ пор.	Приміщення	Площа, м ²
1	Кабінет директора	14
2	Кімната для переговорів	10
3	Санвузол	6
4	Приймальня	8
5	Кабінет заступника директора	12
6	Інженерно-технічний відділ	10
7	Приміщення для персоналу складської групи	12
8	Відділ кадрів	12
10	Бухгалтерія	22
11	Планово-фінансовий відділ	12
12	Відділ матеріально-технічного постачання	8
13	Зал засідань	40
14	Санвузли з умивальниками жіночі	6
15	Санвузли з умивальниками чоловічі	6
	Разом	178

1.3.2. Господарська та виробничо-побутова

До господарських та виробничо-побутових приміщень належать побутові приміщення персоналу: гардероби для верхнього одягу та спецодягу, туалетні кімнати, душові. Побутові приміщення та службові проходи відокремлюють від приміщень для обслуговування споживачів готельних послуг.

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.

Пункти дрібного ремонту речей обладнано спеціальними й універсальними меблями відповідно до тих функцій, які вони виконують. У приміщеннях пункту дрібного ремонту організовують зони для очікування, розрахунку за замовлення, примірювання одягу, приймання і видачі замовлення.

Приймальні пункти хімчистки та прання білизни організовують у приміщеннях, що мають безпосередній зв'язок із ліфтом і господарчим входом у готель, щоб запобігти перехрещенню шляхів руху споживачів готельних послуг і працівників під час транспортування речей. У пральні передбачають пристрої для швидкого сушіння білизни, а в літніх турбазах, таборах для цього використовують відкриті майданчики або навіси. Обов'язковим у проектуванні приміщення пральні є наявність кранів гарячої і холодної води, каналізаційних зливів або трапів.

Медичний пункт призначено для обслуговування мешканців готелю і персоналу. У великих медпунктах передбачено приміщення для лікувальних процедур. Хворих мешканців готелю, які потребують стаціонарного лікування, доставляють для лікування до місцевих медичних закладів. У разі розташування підприємства готельного господарства у ненаселеній або малонаселеній місцевості та за відсутності поблизу медичних закладів до його складу включають ізолятори на випадок травми, хвороби споживача готельних послуг або працівника підприємства, а також забезпечують можливість транспортування хворого до медичного пункту (ізолятора) із номера або з робочих приміщень, а потім – в машину швидкої допомоги. Габарити одного зі службових ліфтів повинні бути такими, щоб у ньому розмістилися носі та особа, яка супроводжує хворого. Медичний пункт та ізолятор розміщують на першому поверсі.

До групи приміщень, що забезпечують проведення ремонтних робіт, які виконують безпосередньо у готелі, належать: майстерні: столярна, слюсарно-сантехнічна, електротехнічна, механічна, малярня та ін. Склад приміщення для виконання ремонтних робіт залежить від типу, категорії і місткості готелю.

У складських приміщеннях зберігаються запаси меблів для номерного фонду, килимові вироби, постільні речі, малоцінний інвентар для оснащення номерів (щітки для одягу та взуття, попільнички, набір столового посуду і приборів, вішалки, вази для квітів), обладнання для санвузлів (дзеркала, гумові килимки, озонатори, гачки й тримачі для одягу, рушників, туалетного паперу, мильниці, склянки тощо), інвентар і речі санітарно-гігієнічного призначення (фен для сушіння волосся, банний халат і махрові простирадла, набір туалетного приладдя у фірмовій упаковці тощо), мийні та фарбувальні речовини, електроприлади й електролампи, запасні частини та сантехнічне устаткування – крани, санітарне приладдя тощо (рис. 1.47).



Рис. 1.47. Приклад складського приміщення для білизни

Джерело: <http://www.bilana.com.ua>

Враховуючи різний характер речей, що зберігаються у готелі, передбачається щонайменше кілька приміщень: для зберігання меблів і килимових виробів, для малоцінних штучних товарів і запасного устаткування.

Приміщення господарського і складського призначення повинні мати окремий вхід (завантажувальну, забезпечену під'їздом для автомашин), обладнаний господарчий двір.

Групу приміщень для зберігання інженерного устаткування розташовують у підвальних, на верхніх або проміжних технічних поверхах будинків, а також у тих частинах цокольного і першого поверху, що не мають природного освітлення і не можуть бути

використані для іншого призначення. Ця група складається з приміщень, в яких розміщують кондиціонери, вентиляційні камери, холодильні машини, трансформаторні підстанції, бойлерні з камерами для кондиціонування повітря, акумуляторну, електрошитову та інше інженерне устаткування. У готелях, розміщених у пунктах, що не мають комунальних інженерних мереж, до цієї групи належать власні водозабірні й очисні споруди, каналізаційні стічних вод, кабельні та джерела електроенергії тощо.

Основні вимоги до проектування господарських та виробничо-побутових приміщень готелю такі:

- дозволяється передбачати приміщення в інших будівлях у разі розроблення проектів реконструкції і обмежених просторових ресурсів будівлі;
- приміщення для персоналу розташовують поблизу місця роботи; якщо просторові ресурси будівлі закладу обмежені, ці приміщення об'єднують з гардеробом;
- гардероб для персоналу та білизняну проектують зблоковано, поблизу службового входу до будівлі ЗРГ, для обмеження руху персоналу без спеодягу в межах закладу;
- душові для персоналу передбачають із входом з гардероба; санвузли для персоналу – з окремим входом в межах будівлі закладу, а також забезпечення можливості його доступу до інженерних мереж у надзвичайних випадках (у періоди, коли заклад не працює);
- приміщення припливної та витяжної вентиляційних камер розташовують у максимально віддалених одна від одної частинах будівлі для недопущення перемішування забрудненого та чистого повітря;
- вентиляційне устаткування дозволяється розташовувати на технічному або горіщному поверхах будівлі.

Приклад обґрунтування складу та площ господарсько-виробничої та побутової груп приміщень подано у табл. 1.21.

Таблиця 1.21

Склад і площа господарсько-виробничої та побутової груп приміщень готелю**
«Шекспір» на 75 місць у м. Києві**

Найменування приміщення	Площа, м ²
Приміщення чергового технічного працівника	7
Центральна білизняна, у тому числі:	
– відділення чистої білизни	10
– відділення брудної білизни	7
– приміщення розбирання брудної білизни	7
Служба клінінгу території, у тому числі:	
– побутові приміщення	6
– склад садового інвентарю і техніки	6
Майстерні, у тому числі:	
– електротехнічна	8
– слюсарна	8
– столярна	12
– малярна	8
Складські приміщення, у тому числі:	
– резервний склад білизни	6
– матеріально-технічні склади	22
– склад видаткових матеріалів	14
– склад меблів	22
– склади технічних служб	10
– склад лакофарбових матеріалів	8
– склад пиломатеріалів	12

Найменування приміщення	Площа, м ²
Побутові приміщення виробничого персоналу	
– санвузли (чоловічі та жіночі)	14
– душові (чоловічі та жіночі)	20
Пральня	22
Господарські приміщення	15
Усього, м²	244

Студенту необхідно виконати такі завдання у межах випускного кваліфікаційного проекту:

- визначити склад приміщень за основними групами:
 - адміністративна;
 - господарсько-виробнича та побутова;
- визначити площу приміщень у складі кожної з груп.

1.4. Service (Service)

1.4.1. Бронювання. (Reservation). Дистрибуція (Distribution)

Виробництво та організація надання готельних послуг визначається традиційним **гостьовим циклом**: бронювання – прибуття – проживання – виїзд.

Основний технологічний цикл обслуговування у готелі необхідно визначити як замкнений цикл реєстрації, розміщення та виселення, що складається з технологічних процесів: бронювання послуги, зустріч та приймання споживача, реєстрації документів, попередньої оплати, надання основних (поселення, хаускіпінг, клінінг) і додаткових послуг (рум-сервіс, івент-сервіс, конференц-сервіс, СПА-сервіс тощо), кінцевий розрахунок за послуги, організація виїзду (рис. 1.48).

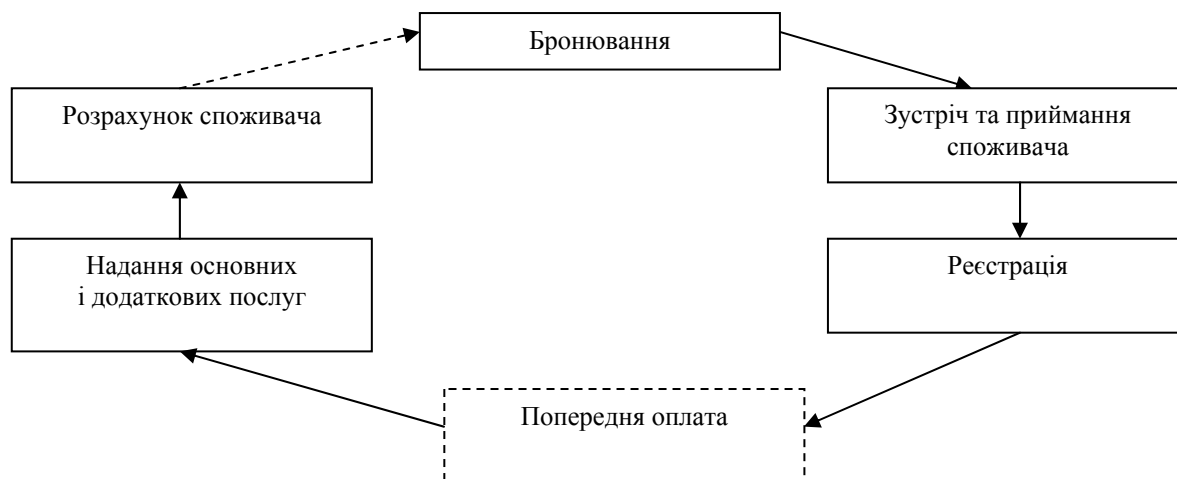


Рис. 1.48. Технологічний цикл обслуговування споживачів

Для ефективної діяльності готелю на ринку необхідно запланувати підбір та використання автоматизованих систем бронювання готельних послуг та організації роботи підприємства.

Неприєднана система бронювання дає змогу об'єднувати незалежні готелі, що не входять у готельну мережу, і використовувати переваги приєднаних систем

бронювання. Центри систем бронювання працюють 24 години на добу. Вони обмінюються інформацією про завантаження готельних підприємств.

Обираючи системи центрального бронювання, необхідно враховувати, що вони поділяються на:

- ✓ глобальні комп'ютерні системи, які належать авіакомпаніям;
- ✓ комп'ютерні системи, що належать незалежним консорціумам (UTELL, SRS (Steinfierberger Reservation Service), FIDELIO, ін.).

У сучасному готельному бізнесі визнано чотири глобальні системи резервування (Global Distribution Systems – GDS): Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan. Їм належить понад 90% ринку, їхні термінали встановлено в більш ніж 400 тис. турагентств по всьому світу.

Клієнти можуть керувати процесом бронювання і маршрутами поїздок зі своїх мобільних пристроїв та мобільних додатків, наприклад OPERA – MyStayManager, Texting.

Типова система автоматизації діяльності засобів розміщення поєднує відділи готелю, що оперативнo взаємодіють один з одним. Уся інформація перебуває на центральному сервері підприємства і являє собою базу даних, що об'єднує стандартний набір базових таблиць: номери, клієнти, бронь, рахунки, звіти.

Для незалежних готелів є кілька варіантів роботи з глобальними системами резервування:

- встановити в себе термінали однієї або кількох систем бронювання й почати працювати самостійно;
- укласти договір з компанією-посередником, яка спеціалізується на наданні таких послуг;
- укласти договір з великим туроператором, що вже має доступ до глобальних систем резервування.

Приклад структури автоматизованої системи організації роботи готелю наведено на рис. 1.49.

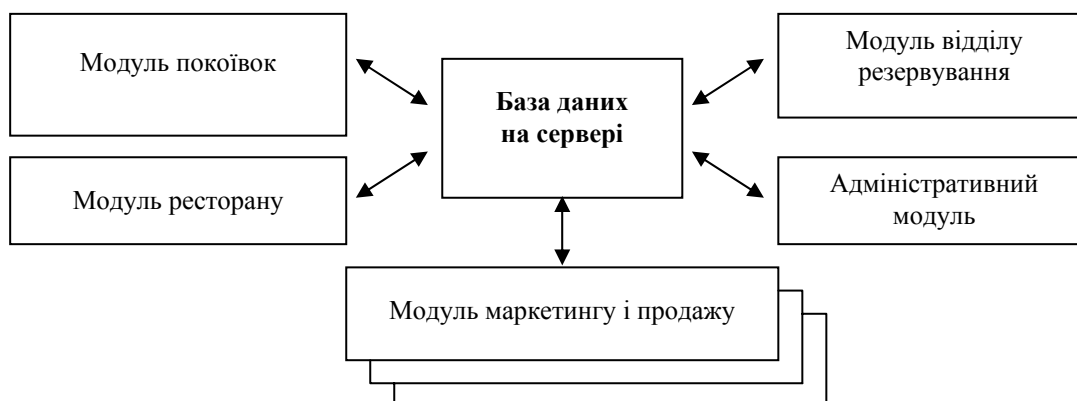


Рис. 1.49. Структура автоматизованої системи організації роботи готелю

Інформаційні системи (ІС), що існують у готелі, об'єднують різні його служби. Саме тому повинна існувати формальна структура або внутрішня організація, яка координуватиме зусилля працівників для досягнення мети і місії організації й дасть змогу використовувати науково-технічний прогрес для скорочення часу на виконання різних операцій. Перш ніж проектувати ІС, необхідно чітко знати підпорядкованість і зв'язки всередині підприємства.

Модуль адміністративної служби

У цій службі застосовується система Fidelio, яка акумулює дані про технічний стан номерів, їх поточний статус, розцінки, поточну зайнятість готелю. Також з її допомогою здійснюється резервування і реєстрація гостей (модуль відділу резервування), ведеться облік їхньої історії для визначення постійних клієнтів. Відомості з терміналів Micros надходять у систему Fidelio, де вони обробляються. Так адміністративна служба здійснює ведення особового рахунку гостя, де відображаються не тільки витрати, які він зробив у номері, а й плата за харчування в ресторані, за чищення одягу в хімчистці тощо. Конструктивно цей модуль поділяється на кілька підмодулів.

Така система здатна:

- встановлювати кількість днів для зберігання оперативної інформації про гостя як для активних, так і неактивних рахунків;
- підказати, як повинна розраховуватися середня вартість номера і завантаження готелю;
- гнучко змінювати формат інформації про гостя;
- встановлювати пріоритети номерів, щоб змінити послідовність, в якій продаються номери;
- передавати певні повідомлення та інструкції операторам щоразу, коли вони під'єднуються до системи.

Модуль відділу резервування здійснює важливі функції:

- перевірку кредитоспроможності клієнта перед продажем номера;
- телефонну консоль (міні-АТС з можливістю переадресації дзвінків, визначником імені абонента);
- облік телефонних дзвінків гостя в автоматичному режимі, що дає змогу визначити вартість зроблених дзвінків і спрямувати її на особистий рахунок гостя.

Модуль відділу резервування призначений для автоматизації роботи відділу резервування номерів. Конструктивно він пов'язаний із системою Fidelio. Основні функції модуля:

- ведення листа очікування на необмежену кількість днів;
- оформлення групових заявок через звичайну, групову або делегаційну системи;
- перегляд інформації про попереднє перебування гостя, в тому числі номер кімнати, особливі запити і коментарі оператора;
- бронювання номерів за кожною заявкою або групою заявок;
- присвоєння номерам різних тарифних статусів (звичайний, люкс, президентський);
- запобігання виникненню ситуації перевищення попиту над кількістю вільних номерів;
- друк підтверджень заявок.

Інформаційні потоки в цьому відділі вимагають окремого розгляду.

Модуль роботи покоївок

Цей модуль використовується для підтримання інформації про стан номерів для управлінських потреб і для відділу резервування. Кожному номеру присвоюють статус або «вільно» або «зайнято». Покоївки присвоюють власні статуси: «чистку не проведено», «чисто» і «готово для продажу». Коли гість вселяється, статус його номера автоматично переводиться в «зайнято».

Основні функції:

- постачання найсвіжішої інформації про стан номерів відділу адміністрації й резервування;

- надання повної інформації про заповненість готелю, зокрема прогноз;
- зв'язок з ТВ-системою, що дає змогу змінювати статус номера за допомогою телетексту.

Модуль маркетингу виконує функцію забезпечення готелю клієнтами і спрямований на побудову системи збирання інформації, дослідження ринку, реклами, маркетингової стратегії проведення операцій із просування готельних послуг та обслуговування, щоб забезпечити максимум ефекту з раціональним мінімумом затрат на маркетингову діяльність.

Модуль включає виконання таких функцій:

- аналіз обсягів продажу та контингенту клієнтів;
- робота з постійними клієнтами;
- встановлення диференційованих цін;
- застосування знижок;
- пошук цільових сегментів ринку.

Приєднана мережа бронювання – це система бронювання, поширена у готельних ланцюгах, які об'єднують свої бази даних для оптимізації процесу бронювання і зменшення загальних системних витрат. Переваги приєданого ланцюга – те, що забронювати номер можна з будь-якого готелю, розташованого в інших містах і країнах. Це особливо важливо для великих готельних ланцюгів, готелі яких є в усьому світі.

Бронювання часто переходять з одного готельного підприємства в інше через автоматизовану мережу. Якщо номерний фонд засобу розміщення заброньований, то після повідомлення замовника це бронювання може бути переведене в інше готельне підприємство цієї самої мережі, що розташоване в цій місцевості.

Приклади таких систем: *Holidex* готельної мережі *Holiday*, *Roomfinder*, використовується в готельній мережі *Ramada*; *Marsha*, застосовується в готелях *Marriott*; *Crestar* – у готелях *Crest Hotel International*. Така система бронювання значно підвищує завантаження не тільки у визначеному засобі розміщення, а й на інших підприємствах. Так, близько 33% середнього щорічного завантаження готелів компанії *Holiday* забезпечує система *Holidex*, через систему *Crestar* проходить 15% усіх замовлень на місця в готелях компанії *Crest*. Це дає змогу використовувати спільну статистичну інформацію, необхідну для планування подальшої діяльності щодо збільшення продажу.

Дистрибуція

Проектування *системи дистрибуції* в готелі передбачає, щоб будь-який його гість ставав постійним клієнтом. Щоб досягти цього, потрібно надати клієнту можливість зручного бронювання. На це і спрямований сервіс онлайн-бронювання на сайті готелю.

Електронна або інтернет-дистрибуція – це інструмент управління та оптимізації бронювань і доходів готелю, одержуваних за допомогою онлайн-каналів бронювання, до яких належать: веб-сайти готелю (готельної компанії), call-центри, GDS-системи та інтернет-агенції.

Проектування комплексу заходів повинно бути спрямовано на стимулювання гостей, корпоративних клієнтів і агентств до бронювання готельних номерів безпосередньо в готелі, минаючи посередників. Річ у тому, що з появою великого числа інтернет-агентств сайту готелю доводиться конкурувати за право надати свій ресурс споживачеві для бронювання. Вигоди такої політики для готелю очевидні.

Приклад. Номер в якомусь готелі для гостя коштує 3000 грн за ніч, і бронювання відбувається безпосередньо на сайті готелю. У цьому разі готель отримує повну вартість ночі за мінусом незначних витрат на обслуговування сайту.

Якщо споживач звертається до сайту-посередника, готель отримує значно менший обсяг коштів, приблизно 2100–2400 грн, оскільки маржа посередника зазвичай становить

20–30% ціни, яку платить споживач. Так, посередник заробляє, а готель втрачає на цій угоді 30% ціни тільки тому, що було обрано непрямий канал бронювання.

Щоб максимізувати використання веб-сайту як каналу бронювання, проектування необхідно здійснювати, дотримуючись певного алгоритму. У спрощеному вигляді його можна подати у вигляді замкненої послідовності (рис. 1.50).

Опускаючи коментарі з приводу традиційних інструментів просування веб-сайту (промо-акції, мейлінг, брошури готелю тощо), зупинимось на генеруванні попиту на бронювання на сайті і, як наслідок, на максимізації доходів, одержуваних за допомогою бронювання номерів через веб-сайт готелю за мінімальної вартості продажу. Він містить:

- маркетинг бренда готелю через пошукові системи;
- онлайн/банерну рекламу в інтернеті;
- співпрацю із сайтами-філіями (affiliate marketing).



Рис. 1.50. Процес дистрибуції готельних послуг

У проекті дистрибуційних заходів рекомендується розглянути кілька напрямів, наприклад продаж через call-центри готелю (CRO).

Call-центром називається інформаційний вузол, що приймає, обробляє і розподіляє дзвінки-заявки на бронювання готельних послуг. Співробітники таких центрів мають віддалений доступ до системи бронювання готелю, і нові замовлення фактично обробляються в режимі онлайн. Наприклад, в IHG-Hotel існує 16 call-центрів по всьому світу, що генерують понад 1,3 млрд доларів доходу від продажу номерів. Звичайно, такий інструмент найбільш ефективний і економічно виправданий для готельних мереж, які об'єднують сотні готелів, проте його можна застосовувати і для індивідуальних незалежних готелів. Головні завдання створення і використання call-центру зводяться до такого:

- централізація і стандартизація приймання, оброблення та розподілу телефонних замовлень на бронювання готельних послуг;
- мінімізація кількості втрачених дзвінків;
- максимізація числа корисних дзвінків, збільшення продажу;
- крос-продаж (cross-selling) інших готелів групи;
- максимізація середньої ціни на номер (ADR) за рахунок пропозиції вищих цін.

Різновидом call-центру є MACRO і VCRO.

MACRO (Market Area Central Reservation Office) – call-центр, який створюють для потреб кількох готелів, що обслуговують один ринок. Це можуть бути готелі, що розташовані в одному місті й належать одному власникові. Фактично MACRO – це єдиний центр бронювання для кількох готелів, який дає змогу в разі відсутності номерів в одному з них пропонувати продукт іншого готелю або знаходити для клієнта оптимальну пропозицію за ціною. У результаті кожен готель економить на утриманні власного офіса бронювання, може отримувати додаткові бронювання без додаткових маркетингових витрат і максимізувати дохід.

VCRO (Virtual Central Reservation Office) – віртуальний call-центр, що приймає і обробляє дзвінки, які надходять у конкретний готель. Для того, хто телефонує, нічого принципово не змінюється, оскільки він дзвонить за номером готелю і спілкується з агентом з бронювання так, як він спілкувався б з агентом у готелі. VCRO особливо ефективний у готелях, де відділ бронювання не працює сім днів на тиждень (наприклад у вихідні) або вночі чи агенти відділу бронювання постійно зайняті й фізично не можуть приймати всі дзвінки. Якщо порахувати всю кількість неприйнятих дзвінків, тобто обсяг упущеної вигоди, підключення до віртуального відділу бронювання стає для готелю економічно виправданим.

У роботі з інтернет-агентствами важливо, щоб зміст і опис готелю (текст і фотографії) були високої якості й максимально зручні для використання. Багато інтернет-агентств беруть інформацію про готель із сайту готельної компанії або його індивідуального сайту. Тому актуальність оновлення інформації на сайті очевидна. Нарешті необхідно використовувати конкурентні ринкові ціни, здатні привернути увагу споживача до вашого готелю.

Система онлайн-бронювання (IBE) перетворює сайт готелю в інтерактивний портал бронювання для індивідуальних (B2C) і групових клієнтів (B2C), туристичних агентств і корпоративних партнерів (B2B).

Гостеві готелю після завершення його реєстрації надається електронний особистий кабінет, в якому він може самостійно управляти своїми бронями: підбирати оптимальний тариф з наданих готелем, змінити дату заїзду (за наявності номерів). Корпоративні клієнти отримують можливість, працюючи за конфіденційними тарифами, самостійно бронювати номери для своїх співробітників.

Хостинг системи, адміністрування, спілкування з іноземними туристичними організаціями, розподіл комісії сервіс електронного бронювання бере на себе. Готелю не потрібно купувати додаткове обладнання, вдаватися до послуг висококваліфікованих ІТ-фахівців, наймати персонал у відділ бронювання. Готель може оптимізувати комісію та інші витрати на залучення гостей, використовуючи сервіс моніторингу готелів-конкурентів, що містить комплексну звітність тарифної політики конкурентів, засновану на даних з кількох джерел: GDS, власні сайти конкурентів, туристичні портали.

1.4.2. Реєстрація (Check-In). Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

Основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання у номері, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

Додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором (торговельні, побутові, спортивно-оздоровчі, дозвілєво-анімаційні, бізнес- послуги тощо).

При обґрунтуванні переліку (асортименту) послуг, що надаються споживачам у готелі слід враховувати специфіку готельних послуг:

– Невіддільність виробництва від споживання послуги. У більшості ситуацій, типових для індустрії гостинності, надання послуги вимагає присутності того, хто надає її, і того, кому її надають. Ця дія відбувається на території виробника послуги. Крім того, персонал, що виробляє послуги, має безпосередній контакт зі споживачем. Клієнт розглядає персонал готелю як невіддільну частину самої послуги.

– Нemoжливiсть зберiгання. Виробництво послуги зафіксовано в часі й просторі: якщо готельну послугу не продано у визначений день, то потенційний дохід втрачено і не може бути повернено. Послуги не можна складувати, оскільки вони розраховані на задоволення реальних потреб, наявних в даний момент.

– Невідчутність. На відміну від матеріальних товарів, послуги не можна спробувати виміряти, оцінити на смак, дотик, їх не побачиш і не почувеш до моменту безпосереднього надання. Той, хто придбав якусь послугу, в руках нічого не забирає, але в пам'яті утримує багато. Людина забирає з собою спогад, яким може поділитися з іншими.

– Сезонність коливання попиту. Для готельного ринку характерні коливання попиту залежно від пори року.

– Високі фіксовані витрати. Коли аналізують звіти готелів за прибутками і збитками, стають очевидними високі фіксовані витрати виробництва і відносно низькі змінні витрати, які є щорічними, багато в чому не залежать від кількості прийнятих клієнтів за рік.

– Мінливість якості. Готельні послуги відрізняються мінливістю, тобто їх якість залежить від того, хто їх надає і за яких умов. Є кілька причин цієї мінливості. По-перше, такі послуги надають і приймають одночасно, що обмежує можливість контролювати їх якість. Тимчасова нестійкість попиту робить проблематичним збереження якості обслуговування в періоди, коли попит стає підвищеним. Мінливість і коливання якості послуги – головна причина невдоволення, висловленого клієнтами на адресу індустрії гостинності.

Для організації розміщення клієнта в готелі проектується служба приймання та розміщення (Ресепшн, Ресепшен), іманентним елементом якої є стійка портьє.

Вона має бути укомплектована так:

- технічне устаткування;
- файли для реєстраційних карт;
- картки для ключів;
- ключі;
- буклети;
- касові апарати.

Необхідна документація для роботи служби приймання та розміщення:

- правила приймання і розміщення гостей;
- опубліковані тарифи з інформацією про послуги, що надаються;
- посадові інструкції згідно із штатним розписом;
- робочі процедури щодо приймання та розміщення;
- журнали інструктажів з техніки безпеки;
- книга реєстрації іноземних громадян;
- книга реєстрації громадян;
- документ, який підтверджує сертифікацію готелю;
- куточок споживача.

Цикл «Реєстрація (Check-In) – Розміщення (Accommodation) – Виселення (Check-Out)» змодельовано на рис. 1.51.

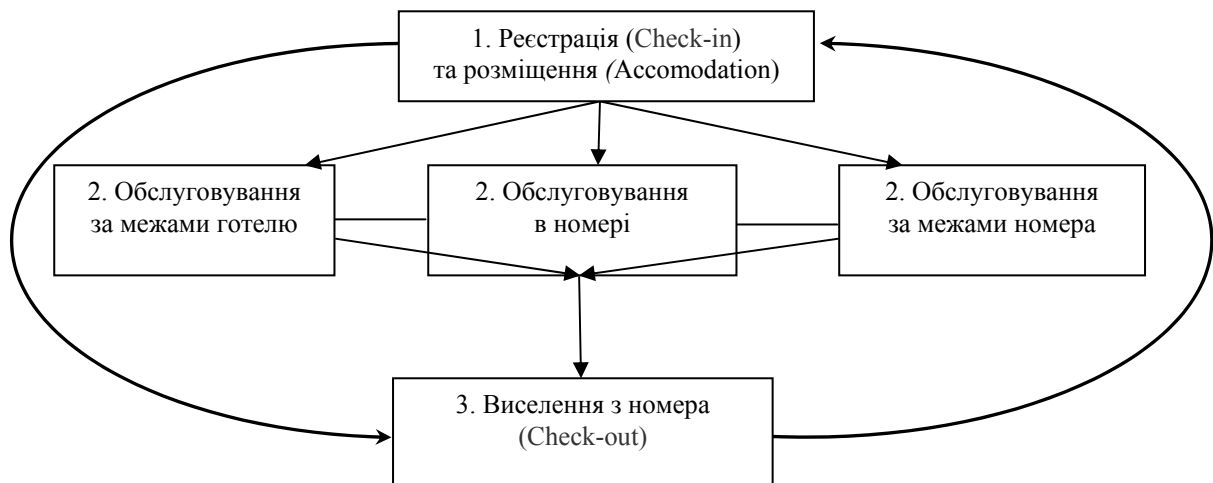


Рис. 1.51. Замкнений цикл Цикл «Реєстрація (Check-In) – Розміщення (Accommodation) – Виселення (Check-Out)»

1. Поселення (реєстрацію та розміщення) необхідно проектувати з урахуванням правил проживання та традицій поселення клієнтів у готелях України, а саме: час поселення – 14.00. Поселення відбувається після обов'язкової реєстрації гостя. У роботі необхідно схематично відобразити процес реєстрації. Залежно від категорії майбутнього готелю під час поселення передбачається послуга підносчика багажу, безкоштовний чай або кава, квіти для жінок тощо.

Поселення можна поділити на декілька етапів: передреєстраційний, оформлення реєстраційного запису, визначення номера і тарифів, оплата готельних послуг, видача ключів від номера, супровід гостя у номер.

Етап передреєстрації пов'язується з клієнтами, які здійснили бронювання номерів (місць) у готелі. У випадку, якщо клієнт здійснив бронювання номера (місця) внесений запис у журналі реєстрації заявок номерів (місць) (форма № 7-Г) є інформаційною основою реєстрації і спрощує її процес. Клієнт, який резервував номер (місце), надає необхідну інформацію для процесу реєстрації, тому з метою уникнення очікування клієнта та підвищення ефективності роботи рецепції, особливо у піковий період, черговий адміністратор або порт'є можуть спростити реєстрацію, гості можуть не заповнювати анкети проживаючого та реєстраційної картки. Необхідні дані у зазначені документи можуть вносити службовці рецепції, використовуючи інформацію отриману на етапі передреєстрації, а при прибутті клієнта, він лише перевіряє та засвідчує своїм підписом правильність поданої інформації.

Окрім заповнення форм первинної технологічної документації – анкети проживаючого та реєстраційної картки для категорії гостей із заброньованими номерами (місцями), персонал рецепції до поселення визначає номер для поселення, тарифи, оформляє бухгалтерські бланки клієнта, а також згідно замовлення узгоджуються умови надання додаткових послуг іншими службами готелю.

Водночас, широка передреєстраційна діяльність служби прийому і розміщення повинна регламентуватись індивідуальним підходом кожного закладу розміщення, що зумовлено ймовірністю анулювання або зміни умов бронювання. У цій ситуації

важливу роль відіграє оперативність роботи служби рецепції. Як правило передреєстраційний етап стосується лише виконання головних підготовчих заходів – заповнення реєстраційної документації, підготовки номерів і визначення тарифів, інші функції заздалегідь погоджуються із службами і активізується робота з підготовки до прибуття клієнта і його підтвердження своїх намірів скористатись послугами.

Передреєстраційну підготовку поселення клієнта сьогодні суттєво активізує використання у готелях комп'ютеризованих систем. Лише окремі, неавтоматизовані або напів-автоматизовані готелі забезпечують процес реєстрації механічним (ручним) способом. Особливо активізує передреєстраційну роботу служби прийому і розміщення використання телекомунікаційних систем (Інтернету) та автоматизованих систем управління у готелях.

Використання комплексу передреєстраційних заходів у провідних готельних корпораціях зумовило поширення досвіду реєстрації клієнта безпосередньо у номері, оминаючи цей процес у рецепції.

Оформлення реєстрації гостей у готелях має певні особливості для категорії клієнтів із передреєстраційним статусом і гостей, які прибувають у готель без резервування номерів. Клієнти без реєстраційного статусу – громадяни України повинні заповнити анкету проживаючого (форма № 1-Г або форма № 2-Г) на основі документа, що підтверджує особу.

Форму № 1-Г «Анкета проживаючого» заповнює громадянин України в одному примірнику на підставі паспорта або іншого документа, який засвідчує особу. Потім її передають адміністраторові для реєстрації, після чого документ повертають власникові, а анкету вносять у картотеку. Анкети зберігають у службі приймання та розміщення готелю в період проживання громадянина і готелі та протягом місяця з моменту його вибуття з готелю. Після цього анкети передають в архів і зберігають протягом року, а потім знищують за актом. Анкети систематизують в алфавітному порядку.

Форму № 2-Г «Реєстраційна картка» заповнює іноземець або особа без громадянства, яка прибула у готель, на підставі паспорта або документа, що засвідчує особу. Її передають адміністраторові разом з цим документом для реєстрації. Реєстраційна картка відображає відомості двома мовами: українською та англійською.

Форма № 3-Г «Візитна картка» надає право громадянину, який проживає в готелі, на отримання ключів від номера та обслуговування службами готелю. На картці зазначають обов'язкові відомості, прізвище мешканця, номер кімнати і термін проживання. Інші необхідні відомості можуть вносити додатково за рішенням адміністрації готелю.

Візитну картку заповнює порт'є на підставі анкети (форма № 1-Г) чи реєстраційної картки (форма № 2-Г).

Після заповнення анкети передають старшому порт'є для реєстрації в автоматизованій базі даних, що підключена до автоматизованої системи управління номерним фондом.

Для гостей, які поселяються згідно із заброньованими номерами (місцями), реєстраційний запис в анкету мешканця і журнал обліку громадян України та іноземців, які живуть у готелі, підтверджує інформація, отримана під час бронювання.

У готелях, що використовують неавтоматизовані системи реєстрації клієнтів, під час поселення заповнюють анкету, реєстраційну картку та журнал обліку гостей від руки. Готелі, у яких використовують автоматизовані системи у роботі рецепції, інформацію, необхідну для реєстрації, отримують в усній формі і вносять в електронному варіанті анкети та реєстраційної картки і видрукують.

У бланку анкети та реєстраційної картки вказується: прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, місце народження, серія, номер паспорта, коли і ким виданий, адреса постійного місця проживання, мета приїзду, тривалість проживання. Черговий адмі-

ністратор вказує ідентифікаційний код та код за ДКУД, назву готелю, номер кімнати і дату прибуття й від'їзду. У реєстраційній картці інформація заповнюється українською та англійською мовами. Після заповнення анкети проживаючого та реєстраційної картки клієнт обов'язково повинен поставити підпис.

Визначення номера і тарифів. У технології обслуговування клієнта під час поселення визначення номера і тарифів – етап, що може істотно вплинути на клієнта у виборі готелю, термін його перебування. Номер і тариф мають відповідати очікуванням клієнта. Якщо побажання клієнта важко задовольнити, черговий адміністратор повинен використати альтернативні варіанти – інші номери, аналогічні за розмірами, плануванням, умеблюванням, забезпеченням обладнанням, проте іншого розташування у готелі, з іншим виглядом з вікон та підкреслити переваги тих номерів, переконати клієнта у доцільності розміщення саме у тих номерах.

Вагомий фактор впливу на вибір клієнтом номера – зниження тарифів. Економічно обгрунтоване зниження тарифів на окремі номери однакової місткості, проте різних розмірів, стану меблів, забезпечення обладнанням, розташування, як свідчить міжнародний досвід, переконливо впливає на вибір клієнта. У цьому разі професійний обов'язок чергового адміністратора і порт'є стосується необхідності володіти всією інформацією, особливо поточною, про стан кожного номера. Актуальна проблема у готельному бізнесі стосується співпраці окремих служб і категорій персоналу, насамперед служби бронювання, приймання і розміщення, обслуговування номерного фонду. Агент із бронювання, черговий адміністратор і черговий на поверсі або покоївка повинні постійно обмінюватись інформацією щодо стану номерів. Повну інформацію про зміну стану номерів терміново слід передавати черговим на поверсі у службу бронювання і службу приймання і розміщення. У роботі чергового адміністратора важливо індивідуально перед початком і в кінці зміни регулярно відвідувати незайняті номери і ретельно цікавитись їхнім станом. Крім особистого вивчення стану номерів, черговий адміністратор використовує механічні та комп'ютеризовані системи зв'язку зі службою обслуговування номерного фонду, бронювання, технічною службою.

Визначаючи номер, черговий адміністратор або порт'є, якщо наявні особливо помітні недоліки у матеріально-технічному забезпеченні, обов'язково повинен повідомити про це клієнта. Невідповідність номера його статусу може зумовити вагомі труднощі, збої в роботі служби приймання і розміщення, погіршення якості обслуговування, зрештою втрату іміджу готелю.

Механічні системи зв'язку використовують у некомп'ютеризованих готелях і пов'язують з усним повідомленням, письмовим зв'язком. В усній формі зв'язок здійснюється по внутрішньому телефону, він забезпечує швидку передачу інформації або безпосередньо вербальний контакт персоналу готелю. Недолік цього зв'язку – відсутність підтверджуючого свідчення зв'язку. У разі невідповідності номера його статусу важко підтвердити невиконання обов'язків персоналом, відповідальним за поселення і обслуговування номерів служб.

Письмовий зв'язок порівняно з усним забезпечує підтвердження інформації, проте істотний його недолік – значна втрата часу на формулювання та необхідності особистої доставки звіту.

Комп'ютеризована система визначення стану номерів найбільш ефективна, використовується майже у всіх закладах розміщення. Доступність інформаційних систем управління і зв'язку зумовлює оперативний обмін інформацією між службами та персоналом. Черговий адміністратор і чергові на поверхах, покоївки мають швидкий доступ до інформації про стан номерів, відображений на моніторі комп'ютера. Інформацію про звільнення клієнтом номера вводить черговий адміністратор у комп'ютер, а покоївка з монітора у своєму відділі дізнається про необхідність прибирання у номері. Після прибирання покоївка повідомляє чергового на поверсі про

готовність номера до приймання нових гостей, черговий на поверсі вводить цю інформацію у комп'ютер. Черговий адміністратор, порт'є використовують його у подальшій роботі.

Відсутність інформації про стан номерів є грубим порушенням процесу обслуговування у службах приймання і розміщення, бронювання, номерному фонді та технічній службі. Ця проблема виникає у зв'язку з несвоєчасним внесенням інформації у систему зв'язку готелю персоналом служб. У процесі поселення гостей черговий адміністратор повинен знати про можливість поселення клієнта у певний номер.

Інша вагома проблема у визначенні статусу номера під час поселення стосується клієнтів, які бажають продовжити термін перебування у номері більше від зазначеного в анкеті проживаючого чи реєстраційній картці. Служба бронювання здійснила резервування цього номера для інших клієнтів, і клієнт прибуває у чітко термін згідно з умовами бронювання. Попередній клієнт відмовляється залишати номер і перейти в інший, запропонований черговим адміністратором. Розв'язання цієї проблеми пов'язується з ретельним вивченням службою приймання і розміщення намірів клієнта під час реєстрації, увагою до клієнта у процесі його перебування в готелі. Постійний контроль за станом номерів службою приймання і розміщення відіграє важливу роль у налагодженні ефективної роботи готелю.

Після визначення категорії номера черговий адміністратор з'ясовує із клієнтом розмір плати за послуги проживання впродовж доби у номері – тарифи. У разі бронювання клієнтом номера (місяця) у готелі тариф може з'ясовуватись на цьому етапі готельного циклу обслуговування.

Професійний обов'язок чергового адміністратора і порт'є стосується чіткого знання системи тарифів та їхньої зміни впродовж року. В окремих готелях розроблено графіки сезонної зміни тарифів. Про зміну тарифів готелі мають заздалегідь повідомляти клієнтів.

Рівень тарифів залежить від кількості гостей у номері, рівня обслуговування, розташування номера, його характеристики та ін. Тарифи можуть визначати згідно із соціальною категорією гостей, готель має надавати пільги тим категоріям клієнтів, для яких їх передбачено в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством. Зокрема, під час розміщення дітей до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не здійснюється.

Готелі визначають плату лише за послуги, визначені клієнтом під час поселення, без узгодження з гостем готель не має права надавати додаткові послуги. Клієнт має право відмовитися від оплати таких послуг, а у разі їхньої оплати готель повинен повернути оплачену суму.

Згідно з вимогами, якщо клієнт бажає поселитись у номер на два і більше місяця з оплатою вартості номера, готель зобов'язаний визначити тариф на номер і надати таку послугу. Швидке визначення тарифу на послуги готелю службою приймання і розміщення з урахуванням загальноприйнятих вимог та особливостей цінової політики готелю з ефектом задоволення клієнта є ознакою професіоналізму менеджерів та обслуговуючого персоналу.

Після визначення тарифу клієнт здійснює передоплату послуг, форма якої узгоджується з черговим адміністратором чи порт'є. Передоплата зараховується в оплату готельних послуг під час остаточного розрахунку, коли клієнт вибуває з готелю. Готелі можуть приймати повну передоплату послуг, а також щодобову або погодинну згідно з прийнятим у закладі гостинності порядком. Заклад розміщення має визначити перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місяця).

Плата за надання готельних послуг здійснюється відповідно до єдиного розрахункового часу – 12 год. поточної доби за місцевим часом. З урахуванням місцевих особливостей готелі можуть змінювати єдиний розрахунковий час. Якщо проживання

у готелі становить менше доби, а також у разі раннього заїзду або пізнього від'їзду готель самостійно визначає розмір оплати за надання послуг.

Оплата готельних послуг. Приймання оплати готельних послуг забезпечує адміністратор служби приймання та розміщення.

Дії пов'язані з оплатою включають такі операції:

- проведення реєстрації всіх рахунків одразу після оплати;
- опрацювання готівки;
- надання інформації клієнтам щодо їхніх рахунків.

Відкриття рахунку клієнта. Після реєстрації клієнта адміністратор служби приймання і розміщення відкриває рахунок за користування номером. Після відкриття рахунку на ньому проставляють порядковий номер особистої картки для збереження порядкової послідовності реєстрації витрат клієнта під час отримання додаткових послуг. Якщо використано комп'ютеризовану систему, порядковий номер проставляється автоматизовано.

Внесення клієнтом авансової оплати. Після реєстрації клієнта у готелі клієнт може оплатити авансом проживання в номері. Адміністратор здійснює операцію оплати. Якщо на час вибуття клієнт бажає продовжити термін перебування, йому необхідно внести передоплату, а також з'ясувати проблеми, пов'язані з витратами, що виникають з цієї причини.

Реєстрація зміни номерів. Якщо у рахунку клієнта виникають зміни, касир або портье повинен здійснити їхню реєстрацію. Зміни можуть виникати у разі:

- помилкового визначення вартості номера;
- зміни оплати номера у зв'язку з виїздом одного або кількох клієнтів, якщо один або кілька з групи залишаються у номері;
- переходом клієнта з одного номера в інший;
- поселення іншого клієнта в номер;
- виправлення у написанні прізвища, імені, по батькові;
- термінові від'їзди, не очікувані для служби приймання і розміщення, наприклад членів авіаекіпажу.

Відмітки про зміни у рахунку здійснюються у двох примірниках розрахункового чека. Необхідно анулювати електронний ключ від попереднього номера, оформити нову візитну картку гостя і віддати клієнтові. Якщо клієнт бажає перейти в інший номер, портье повинен повідомити про це носія багажу, оператора телефонного зв'язку, покоївку.

Другий примірник залишається у портье для внесення виправлень реєстраційних анкет або внесення у файл за наявності комп'ютерної системи в управлінні процесом приймання і розміщення. Для реєстрації всіх змін та уникнення збоїв у роботі всі зміни необхідно вносити після їхньої появи. Незаповнені номери слід вносити у баланс служби приймання і розміщення. Щоранку черговий адміністратор аналізує зміни у реєстрації й тарифи на номери за попередню добу для перевірки правильності їхнього оформлення. Якщо виникають будь-які відхилення у порядку оформлення, про це необхідно повідомити головного адміністратора.

Оформлення від'їзду і запис оплати клієнта. Оформлення від'їзду потрібно здійснювати швидко, не викликати незадоволення у клієнта. Це один з головних етапів у готельному циклі обслуговування, який має продемонструвати рівень гостинності закладу розміщення.

Технологія оформлення від'їзду клієнта пов'язується з такими діями чергового адміністратора:

- якщо клієнт повідомляє про від'їзд, необхідно дізнатися про номер проживання;
- черговий адміністратор повинен отримати особисті дані про клієнта і перевірити його анкету (за наявності комп'ютерної системи перевірити файл);

- черговий адміністратор повинен перевірити отримання клієнтом додаткових послуг у готелі, насамперед безпосередньо перед від'їздом (наприклад, клієнти перед від'їздом часто відвідують ресторан і рахунок ще не надійшов на рецепцію і не внесений у рахунок клієнта);
- черговий адміністратор повинен повідомити клієнту суму оплати;
- черговий адміністратор повинен прийняти оплату згідно з рахунком, зареєструвати її, вказати час реєстрації в журналі обліку громадян, які проживають у готелі, і в анкеті проживаючого або у реєстраційній картці.

Робота чергового портьє з готівкою. Черговий адміністратор служби приймання і розміщення несе відповідальність за збереження грошової суми на рецепції, в тому числі за сейф. Перед початком зміни він повинен забрати зі спеціального сейфа для збереження грошей наявну суму. Ключі від сейфа у двох примірниках зберігаються: один – у чергового адміністратора, другий – у заступника керівника служби обслуговування.

Отримавши гроші на початку зміни, черговий адміністратор підписує квитанцію, що передає головному бухгалтеру. Черговий адміністратор повинен керуватись інструкцією щодо роботи з готівкою, розробленою фінансовим менеджером і затвердженою керівником підприємства. Грошову суму в чергового адміністратора може перевірити у будь-який момент фінансовий менеджер, інші уповноважені фінансово-економічної служби.

Після закінчення зміни черговий адміністратор служби приймання і розміщення повинен на основі квитанції підрахувати баланс готівки за зміну. Конверт із квитанціями і отриманою готівкою передають у бухгалтерію і зберігають з іншою наявною грошовою сумою у сейфі. Черговий адміністратор повинен з підрахунком балансу грошової суми в кінці зміни передбачити на наступний день достатню кількість банкнот різного номіналу, щоб уникнути труднощів під час роботи з клієнтами.

Після закінчення зміни черговий адміністратор повинен звірити рахунки клієнтів з даними чеків касових апаратів. Усі рахунки слід акуратно запакувати і залишити для перевірки нічному аудиту.

У роботі чергового адміністратора служби приймання і розміщення важливу роль відіграє відповідальне ведення первинної технічної документації. Складена згідно з реальним станом номерного фонду в готелі «Відомість руху номерів у готелі» (форма № 9-Г) сприяє отриманню касиром необхідної інформації, пов'язаної з оплатою за послуги. Відомість руху номерів у готелі заповнює черговий адміністратор щоденно станом на 9.00 год, її використовують для оперативного обліку звільнених і заселених номерів, проведення ремонтних робіт у номерах.

Черговий адміністратор служби приймання і розміщення незалежно від вибору форми оплати послуг клієнтом повинен виписати (роздрукувати) рахунок (форма № 4-Г) у трьох примірниках, якщо у готелі використовують комп'ютеризовану систему опрацювання даних, – у двох. Перший примірник видається клієнту, другий разом з «Касовим звітом» (форма № 8-Г) впродовж дня передається у бухгалтерію, третій залишається у чергового адміністратора і зберігається до вибуття клієнта з готелю. Касовий звіт заповнює черговий адміністратор (портьє, який здійснює розрахунок) згідно з даними використаних за звітний період розрахунків (форма № 4-Г) в одному примірнику. У графі «Вид платежу» перераховуються послуги готелю, що надаються клієнтам за звітний період. Форма щоденно передається у бухгалтерію разом з іншими екземплярами рахунків (форма № 4-Г) контрольною касовою стрічкою і контрольною стрічкою термінала кредитних карток (якщо використовується механізований розрахунок).

У графі «Послуга» перераховуються основні і додаткові послуги готелю, що надаються клієнту у звітний період, і податок на ці послуги. Сума до оплати

розраховується щодобово згідно з переліком фактично отриманих послуг, включаючи суму ПДВ. Рахунок – форма первинних документів строгої звітності.

Серед способів розрахунку в готелях використовують готівку, пластикові картки, дорожні чеки, через програмні додатки інтернету.

Використання пластикових карток. Для гарантування фінансової безпеки функціонування готелів розроблено чіткий порядок обслуговування клієнтів, які оплачують послуги кредитною пластиковою картою.

Насамперед інструкцію оплати кредитними картками повинен розробити планово-економічний відділ готелю і довести її до відома служб, окремих працівників, які здійснюють приймання розрахунків таким способом. Фінансово-економічна служба має тісно співпрацювати з банками для отримання комплексної інформації щодо використання електронних засобів у розрахунках. У службі приймання і розміщення методами розрахунку пластиковими картками повинні досконало володіти черговий адміністратор та портє.

Здійснюючи розрахунок кредитною картою, черговий адміністратор повинен перевірити термін її дії. Якщо картка протермінована, клієнт повинен розрахуватись іншим способом. Крім перевірки терміну дії, черговий адміністратор повинен переконатись у тому, що картка належить саме цьому клієнту або недійсна з інших причин. Перевірка картки здійснюється через комп'ютерну систему або по телефону з банком-емітентом.

Після підтвердження дієздатності кредитної картки черговий адміністратор здійснює запис даних картки на квитанції, вказує термін дії картки. Ці записи підтверджують факт дотримання інструкції обслуговування електронних карток у готелі.

Персонал, який забезпечує обслуговування кредитних карток у готелях, зобов'язаний враховувати обмеження у максимальній сумі витрат за кредитною картою, яку готель може приймати від власника кредитної картки без спеціального дозволу фінансових установ. Якщо сума на рахунку близька або вища межі обмежень (Floor limits), персонал служби приймання і розміщення повинен зв'язатися з фінансовою компанією, що обслуговує кредитні картки, для коригування спільних подальших дій. В окремих випадках накладання значного штрафу на готель за неотримання додаткового дозволу зумовлює втрату закладом гостинності не тільки суми, вищої за межу обмежень, а й значної суми до межі обмежень.

Звіт про проживання за безготівковим розрахунком у готелі складають у двох примірниках. Перший – разом з картою на бронь номерів передається у бухгалтерію для складання рахунку на оплату, другий залишається у розрахунковій частині.

Окремою формою розрахунку може бути кредит за гостьовою кредитною картою, попередньо визначений на певну суму між готелем і клієнтом. Якщо сума оплати послуг клієнтом більша від попередньо визначеної, готель має уточнити прогнозований розрахунок з клієнтом за кредитною картою до його від'їзду. Проте якщо клієнт від'їжджає раніше від запланованого терміну, його кредит призупиняється.

У системі безготівкової форми розрахунку оплата послуг в окремих готелях може проводитись шляхом збільшення кредиту гостям на основі кредитної угоди, прямих зобов'язань (векселів). Якщо спроможність клієнта сплатити за наданий кредит висока, він повинен заповнити заявку на кредит і передати її черговому адміністраторові на зберігання. Від'їжджаючи, клієнт ознайомлюється із сумою рахунку, після його схвалення підписує рахунок і заяву про обов'язкове зберігання в архіві.

Розрахункові системи в інтернеті. Розрахунки за послуги готелів з використанням інтернету – явище аналогічне використанню цієї електронної системи в інших галузях суспільно-економічного життя. Оплата готельних послуг здійснюється у формі кредитних, дебетних схем і електронних грошей. Кредитні розрахунки згідно

з методами здійснення аналогічні використанню кредитних карток. Купуючи послуги в готелях, клієнт пересилає у готель номер своєї кредитної картки, з якої знімається обумовлена сума.

Дебетна схема працює з використанням дебетних карток. Розрахунок здійснюється шляхом введення клієнтом номера картки і PIN-коду в електронну комунікаційну мережу.

Система електронних грошей аналогічна обігу готівкових. Виокремлюють два типи цифрової готівки: готівка, що зберігається на смарт-картках, і на жорсткому диску комп'ютера. Усі розрахунки здійснюються через банківські установи. У системі електронних грошей запис на картці або жорсткому диску прирівнюється до певної готівкової суми в одній із валют. Ця сума може конвертуватись або передаватись безпосередньо каналами зв'язку між продавцем і споживачем.

Видача електронних ключів. Видача ключів від номера завершує процес реєстрації гостей у готелях. Здійснює цей процес порт'є.

В обов'язки порт'є входить дотримання строгого контролю за збереженням ключів. Дотримання регламентованих у готелі інструкцій щодо руху ключів – важливий пункт гарантування безпеки перебування клієнтів та їхнього майна, іміджу готелю.

У деяких готелях після видачі ключів клієнта у номер за його згодою може супроводжувати посильний. Крім допомоги в перенесенні багажу, посильний може охарактеризувати номер, надати інформацію загального характеру про обслуговування у готелі – розташування, режим роботи підприємств, що надають додаткові послуги, місцевий колорит поселення. Після прибуття в номер посильний згідно з побажаннями гостей може надати інструкцію про функціональну структуру приміщень номера, особливості роботи побутової техніки, норми безпеки у користуванні обладнанням номера та ін.

У технології обслуговування гостей під час поселення у готель службою приймання і розміщення важливе значення має поведінка персоналу, який повинен толерантно, завжди з усмішкою вести розмову, дотримуватись постійного візуального контакту з клієнтами, бути акуратним, чітким у процедурі обслуговування, підтримувати належний вигляд та стан одягу, взуття, бути тактовним, досконало знати професійні обов'язки.

Ключовий момент у реалізації готельного продукту службою приймання і розміщення при поселенні – пропозиція вибору номера. Обслуговуючий персонал повинен успішно продати номер, водночас створити афект задоволення у клієнта. Для цього черговий адміністратор і порт'є мають знати готельний продукт і вміти його ефективно представити. Доцільно запропонувати клієнтові на вибір кілька номерів і допомогти обрати оптимальний варіант згідно з його побажаннями. Після вибору номера необхідно схвалити його, підкреслити переваги над альтернативними аналогами. Після прибуття клієнта у номер черговому адміністратору чи порт'є доцільно подзвонити клієнтові і поцікавитися, чи задоволений він вибором номера.

Іноді служба приймання і розміщення може відмовити у поселенні клієнта в готель. Відмова може пов'язуватися:

- з відсутністю місць або номера у готелі згідно з вибором клієнта;
- непередбачуваними обставинами (пожежа, природні стихії та ін.);
- неадекватною поведінкою клієнта;
- якщо дані клієнта занесені до національної/міжнародної системи «чорний список»;
- неплатоспроможністю клієнта.

Якщо готель не може забезпечити поселення клієнта через нестачу номерів або форс-мажорні обставини, черговий адміністратор повинен повідомити про це клієнта,

перепросивши, і запропонувати інший найближчий з и умовами готель. Якщо клієнт погоджується, черговий адміністратор повинен зв'язатися з готелем і визначити можливість задовольнити його умови.

У таких ситуаціях важливу роль відіграє співпраця між готелями. Готельні підприємства особливо з близьким розташуванням, подібною спеціалізацією на ринку виступають не тільки як конкуренти, а й як партнери, що вирішують спільні проблеми. Кожен готель повинен мати тісну співпрацю щонайменше з 2–3 подібними закладами.

2. Обслуговування під час проживання.

Проектування процесу проживання в готелі – це обслуговування клієнтів у номері, за межами номера, за межами готелю. Під час проживання в готелі клієнт отримує пакет основних та додаткових послуг (готельний продукт). Він може бути безкоштовними і платними.

Безкоштовні послуги в готелі:

- бронювання (Reservation);
- реєстрація (Check-In); розміщення (Accommodation); виселення (Check-Out);
- клінінг (Cleaning).

Без додаткової оплати в номері можуть бути надані такі види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставлення в номер кореспонденції після отримання;
- розбуджування до певного часу;
- надання окропу, голок, ниток, додаткового комплекту посуду і столового приладдя;
- рум-сервіс (Room Service) – організація харчування в номері (сніданки, офіційні прийоми тощо).

Крім обов'язкових і безкоштовних послуг, у готелі необхідно запланувати надання комплексу додаткових послуг, які оплачуються додатково і організація їх надання відбувається за межами номера.

Перелік і якість надання платних додаткових послуг повинні відповідати вимогам категорії готелю та відображати його тип як засабу розміщення.

Наприклад, у готелі категорії 4 можуть бути запроектовані такі додаткові платні послуги:*

- ресторанні послуги, крім сніданку (бар, ресторан, кафе, буфет, пивний бар);
- магазини (сувенірний, товарів місцевих промислів), торгові автомати;
- інфраструктура розваг (дискотека, нічний клуб, більярдна);
- екскурсійне обслуговування, послуги гідів-перекладачів;
- організація продажу квитків у театри, цирк, на концерти тощо;
- догляд за дітьми, надання послуг гувернерів і нянь, які розмовляють рідною для дитини мовою;
- транспортні послуги (бронювання квитків на всі види транспорту, замовлення автотранспорту за заявками гостей, виклик таксі, прокат автомобілів);
- купівля і доставка квітів;
- продаж преси, листівок та іншої друкованої продукції;
- побутове обслуговування (ремонт і чищення взуття; ремонт, прання і прасування одягу; послуги хімчистки; зберігання речей та цінностей; піднос багажу в номер);
- послуги салонів краси, SPA-послуги;
- сауна, лазня, басейни, тренажерний зал;
- оренда залів переговорів, конференц-залу, обслуговування конференц-заходів;
- послуги бізнес-центру;
- інші послуги.

Підприємства, що надають послуги, повинні розташовуватися в доступному місці (як правило, на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, в номерах має бути інформація про те, як і де отримати послуги, години роботи повинні бути зручними для гостей.

Перелік додаткових послуг, що надають клієнтам за межами і в самому готелі, можна спроектувати у розрізі груп:

- *хаускіпінг*;
- *гест-релейшн*;
- бізнес (конференц)-послуги (організація та обслуговування бізнес-заходів; аренда конференц-залів та офісної техніки; банківські послуги; поштове обслуговування; ескорт; організація офісу тощо);
- дозвіллево-анімаційні (*івент-сервіс*; організація роботи дитячих кімнат; анімаційні програми; екскурсії, відвідування театру, концертів, вечорів, фестивалів тощо);
- спортивно-рекреаційні (відвідування спортивних комплексів, змагань тощо).

1.4.3. Гест-релейшн (Guest Relation). Рум-сервіс (Room Service)

У готелі важливо обґрунтувати процес надання додаткових послуг, які плануються запропонувати майбутнім клієнтам.

У сучасних умовах клієнти вимагають швидкого та якісного обслуговування. Це необхідно враховувати під час проектування основних і допоміжних приміщень, підбору необхідного обладнання. Крім того, підбираючи персонал для майбутнього готелю, доцільно запланувати посаду (спроектувати процес) гест-релейшн (Guest relation), який забезпечує реалізацію персонального сервісу споживачеві та сприяє ідентифікації сервісу, підвищенню якості обслуговування.

Guest relation – це підрозділ (співробітник), який працює з гостями в готелі, відповідає на їхні запитання, інформує клієнтів, забезпечує реалізацію їх потреб та виконання завдань, прохань тощо; це посередник між адміністрацією (персоналом) та споживачами. В обов'язки Guest relation входить врегулювання будь-яких питань, вирішення проблемних ситуацій, що виникають у клієнта готелю.

Функціями гест-релейшн в готелі є:

- комунікації з клієнтами;
- робота із спеціальними пропозиціями та скаргами клієнтів;
- відення інформаційної бази клієнтів, їх побажань;
- формування бази постійних клієнтів;
- надання споживачам повної інформації про готель, послуги, ціни тощо;
- організація екскурсій по готелю;
- контроль за дотриманням стандартів обслуговування у готелі;
- складання листів для гостей;
- комунікації з корпоративними клієнтами (туристичними операторами тощо);
- перевірка номерів перед заїздом.

Для реалізації процесу гест-релейшн необхідно:

- мати високий рівень знань з рівень англійської мови, аби зрозуміти клієнта, знаходити відповідні слова, щоб вирішити його проблему;
- мати комунікаційні вміння, вміти залагоджувати конфлікти;
- володіти всією інформацією про цей готель (переваги і недоліки кожного номера, ціни, розташування і години роботи всіх служб готелю), пам'ятки міста і способи пересування по ньому, розклад роботи транспорту, театрів, музеїв тощо;

- добре орієнтуватись в функціональному та територіальному розподілі робіт в готелі з метою оперативної передачі завдань та інформації від клієнта іншим працівникам та службам для їх оперативного виконання;
- забезпечувати комфорт, безпеку, якість сервісу для гостя.

Обслуговування у номерах готелю (рум-сервіс, Room Service) потребує від працівників закладів ресторанного господарства при готелях особливої підготовки. Рум-сервіс пов'язаний з виконанням побажань та потреб споживачів щодо отримання ресторанної прослуги в номері та потребує від персоналу наявності компетенцій щодо складу та особливостей меню, вибору страв, технік і видів сервірування столу, послідовності подачі страв, технік та прийомів обслуговування, правил коректної поведінки в номері.

Персонал закладу ресторанного господарства, який бере участь в обслуговуванні номерів, повинен пройти спеціальний інструктаж про дотримання правил етикету та поведінки у номері.

Кількість офіціантів для обслуговування в номерах визначається залежно від категорії підприємства готельного господарства, кількості мешканців, наявності службових ліфтів, що забезпечують зв'язок між поверхами, торговою залом та виробництвом закладу ресторанного господарства.

На кожному поверсі підприємства готельного господарства поряд зі службовим ліфтом доцільно розташовувати службові приміщення для збереження запасу столової білизни, посуду, приборів, чарок, фужерів, для приготування деяких закусок та напоїв, миття скляного посуду. Приміщення устатковують обладнанням, яке відповідає санітарним вимогам до закладів ресторанного господарства.

Приймаючи замовлення, обов'язково необхідно врахувати і зафіксувати такі дані:

- номер, в який варто подати сніданок, обід чи вечерю;
- кількість гостей, який обслуговують;
- найменування і кількість замовлених страв, напоїв;
- час подачі замовлення.

Прийнявши замовлення, метрдотель передає його безпосереднім виконавцям: офіціанту, працівникам виробничих цехів. Для обслуговування в готельних номерах використовують спеціальний столовий посуд і прибори (металеві глибокі тарелі з кришками, металеві кавники, чайники, різні підставки, прибори й устаткування для підігріву і підтримки температури гарячих страв і напоїв безпосередньо в номері), таці прямокутної форми, сервісні візки різних конструкцій, легкі складані портативні столи.

Існують спеціальні правила обслуговування у номерах:

- замовлення (сніданок, обід, вечеря) слід подавати на таці, пересувному сервісному візку чи столику. У разі використання таці офіціант має нести її в лівій руці. Права рука залишається вільною, щоб відчинити чи зачинити двері, переставити який-небудь предмет на таці тощо. При пересуванні по коридору чи переходам тацю тримають біля плеча і тільки перед входом у номер опускають на рівень грудей;
- у номер необхідно попередньо постукати і увійти після одержання дозволу;
- варто привітатися з гостем (гістьми);
- якщо гість збирається снідати в ліжку, тацю необхідно подати з боку. Якщо в ліжку снідають дві особи, для кожного подають на окремих тацях;
- готуючи тацю для подачі сніданку на одну особу, офіціант повинен мати предмети, необхідні для сніданку, і страви розмістити на таці так, як під час сервірування столу;

- якщо споживач збирається їсти за столом у номері чи на балконі, то стіл варто застелити скатертиною. Тацю можна поставити на стіл чи переставити всі страви з таці на стіл;
- у номері офіціант не повинен затримуватися довше, ніж потрібно. Розмовляти зі споживачем можна тільки тоді, якщо він сам ініціює спілкування. У будь-якій ситуації офіціант має дотримувати делікатності.

Під час замовлення на обслуговування у номері бувають прецеденти, коли споживачі запрошують працівника ресторану в номер допомоги у складанні замовлення. Офіціант, узявши меню, приходить у номер після попереднього дозволу. Пропонуючи гостям меню, допомагає у виборі страв і складанні замовлення, визначає місце, де можна здійснити сервірування. Із службового приміщення офіціант по телефону передає замовлення у виробничі цехи закладу ресторанного господарства. Доки триває приготування страв, офіціант готує посуд та прибори, необхідні для сервірування столу в номері.

Якщо замовлення надходять тоді, коли черговий офіціант зайнятий обслуговуванням у номері, то їх приймає і реєструє метрдотель чи інший член бригади офіціантів зали. Приймаючи замовлення, треба зафіксувати, з якого номера він переданий, час його виконання, асортимент страв та напоїв, кількість гостей.

Підібравши необхідні для сервірування предмети, офіціант розміщує їх на таці так, щоб найважчі були ближче до центра. З країв таці навантаження має бути розподілено рівномірно.

Якщо у номері немає обіднього столу, для сервірування використовують частину письмового чи журнальний столик. Сервірують стіл так, як і в залі ресторану, але використовують меншу кількість скляного посуду. Якщо при обслуговуванні у номері використовують візок, то на ньому можна комплектувати кілька невеликих замовлень із номерів одного поверху.

Основну кількість продуктів для виконання замовлень на сніданок офіціант отримує за забірним листом з виробничих цехів та буфету (з невеликим запасом). При цьому береться до уваги кількість продуктів, необхідна для виконання замовлень, що уже надійшли, і можливість надходження додаткових.

Використовуючи службові приміщення на поверхах чи приміщення поверхових буфетів готелю, офіціант має можливість приготувати нескладні сніданки, гарячі напої, підготувати страви для подачі. Організована таким чином робота скорочує час на обслуговування.

Холодні закуски, складні за виготовленням, порційні другі страви, які замовляють у денні та вечірні години роботи, офіціант отримує з виробничих цехів. Страви доставляють у номери у посуді з кришками чи накритими при переносі льняними серветками. Офіціантові під час обслуговування кількох гостей необхідно поточнити час подачі других страв, десерту, чорної кави.

При великій кількості замовлень номери обслуговують два офіціанти. Один з них займається підготовчою роботою з підбору посуду для сервірування, передачі та приймання замовлень з виробничих цехів та буфету, комплектацією замовлень на таці, візку, а другий чи обидва безпосередньо обслуговують у номері. Після обслуговування офіціант прибирає всі прибори, посуд, приводить до порядку стіл. Інколи посуд, прибори за проханням гостей можна залишити у номері до наступного дня.

У книзі обліку посуду записують номер, в якому залишено посуд, і його кількість. При цьому попереджають покоївку. Офіціанти другої зміни, перевіряючи перед початком роботи наявність переданого посуду, приборів і столової білизни, уточнюють кількість посуду, залишеного в номері. У процесі роботи вільний посуд забирають з номера і відмічають, що він повернений.

Плату за обслуговування у номерах встановлюють за тарифами на додаткові послуги, що встановлені на підприємстві готельного господарства. Для обслуговування в номерах можна виділяти окремі бригади офіціантів.

Наприклад, блок-схема процесу надання послуги доставки квітів у номер, яка входить у систему гест-релейшн –сервісу представлена (рис. 1.52).

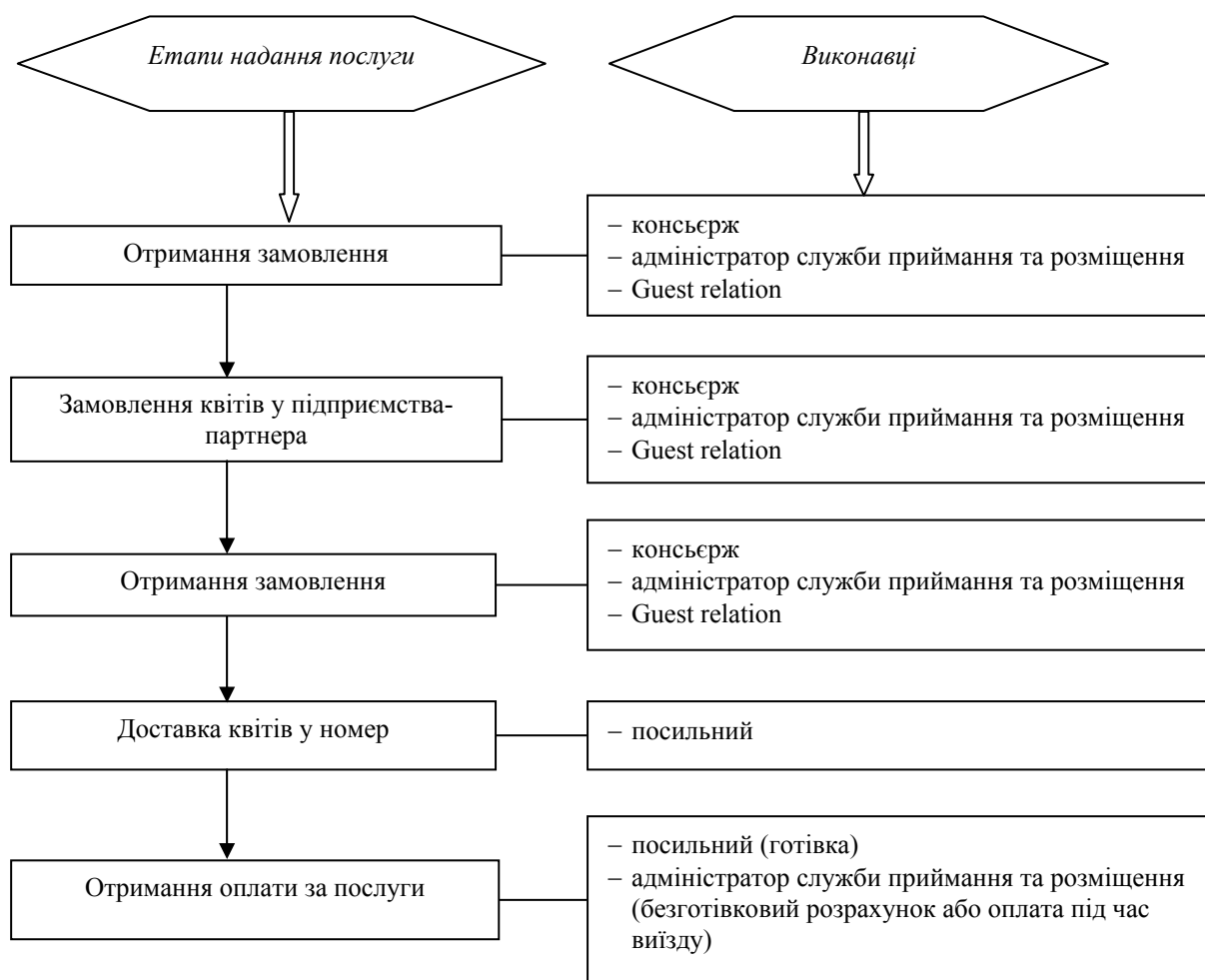


Рис. 1.52. Процес надання послуги доставки квітів у номер

1.4.4. Хаускіпінг (Housekeeping). Клінінг (Cleaning)

Обслуговування гостей пов'язане з використанням території, адміністративних, господарських та виробничих приміщень, номерного фонду та їх оснащення, що вимагає догляду за ними (прибирання і чищення). У перекладі з англійської клінінг походить з англійської від слів clean out – прибирання, чищення; cleaning – чищення та пов'язаний з функціонуванням служби та здійсненням процесу прибирання в готелі та на його території.

Хаускіпінг (Housekeeping) – служба (процес) управління номерним фондом, пов'язана із підтриманням порядку, чистоти, комфорту у готелі, що забезпечується шляхом визначенням послідовності клінінгових робіт, пріоритетами здійснення прибирання номерів, розподілу прибиральних робіт між покоївками, прибиральниками та двірниками, а також інформування інших служб про стан номерів і готовність до заселення, про санітарний стан території готелю.

Проектування готелю передбачає врахування особливостей його функціонування та експлуатації. Тому необхідно врахувати, що клінінгові операції та хаускіпінг у готелі – іманентна складова сервісу та управління номерним фондом. Вона визначається комплексом заходів і дій, що потребують спеціальних приміщень, обладнання, інвентарю та комунікацій.

У клінінговий комплекс необхідно включати не тільки миття підлоги, вікон або хімчистку килимів, а й догляд за кімнатними рослинами, акваріумами та водоспадами, забезпечення чистого повітря у приміщеннях, догляд за обладнанням тощо.

Розрізняють такі види клінінгу:

- поточний щоденний;
- проміжний;
- після виїзду гостя;
- генеральний;
- прилеглої території готелю.

Щодня покоївка виконує поточне і проміжне прибирання номерів. Перед тим як приступити до прибирання номерів, покоївка повинна перевірити заброньовані номери, прибрані напередодні. При цьому вона має перевірити якість прибирання номера, санітарного вузла, роботу освітлювальних приладів, телевізора, холодильника, телефона, радіоточки, наявність рекламного і довідкового матеріалу.

Прибирання покоївка починає з номерів, що звільнилися після від'їзду мешканців. Після прибирання вона надає інформацію про підготовку до поселення номерів у службу приймання і розміщення.

Поточне щоденне прибирання номерів варто здійснювати під час відсутності мешканця. Якщо ж споживач готельних послуг перебуває в номері, необхідно одержати в нього дозвіл на прибирання.

Проміжне прибирання проводиться за окремим завданням за потребою.

Проведення генерального прибирання здійснюється один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.

Для дотримання відповідного санітарно-технічного стану номерів і помешкань на житлових поверхах та забезпечення високої якості обслуговування споживачів у підприємстві готельного господарства покоївки повинні дотримуватися послідовності технологічних операцій процесу прибиральних робіт.

Послідовність прибиральних технологічних операцій у номерах складається з таких етапів:

– *багатокімнатний номер*:

- спальня;
- їдальня;
- вітальня;
- східці (для дворівневих номерів);
- санітарний вузол;

– *двокімнатний номер*:

- спальня;
- вітальня;
- передпокій;
- санітарний вузол;

– *однокімнатний номер*:

- житлова кімната;
- передпокій;
- санітарний вузол.

Поточне щоденне прибирання номера складається з таких етапів.

Етап 1 «Прибирання житлової кімнати»

Дезінфікування:

- перед початком прибирання полити дезінфікуючим розчином умивальник, ванну й унітаз;
- винести рушники і смітєвий кошик у передпокій, зачинити двері санітарного вузла.

Провітрювання:

- відчинити вікно або балконні двері для провітрювання помешкання, встановити фіксатор стулки;
- за наявності кондиціювання ця операція виключається.

Заміна постільної білизни:

- зняти і покласти на стілець ковдру, подушку, простирадло; перевернути на інший бік перину;
- зібрати брудну постільну білизну, включаючи рушник, і віднести на візок;
- забрати з візка чисту білизну і покласти її на спинку стільця.

Прибирання обіднього столу:

- якщо гість залишив їжу, залишки покласти на тарілку і забрати в холодильник або залишити на столі, накривши серветкою;
- посуд, що належить готелю, ретельно вимити і забрати в тумбочку або залишити на столі, накривши його чистою серветкою;
- якщо їжу подавали в номер, то посуд, що належить ресторану, повернути офіціантам, для чого по телефону потрібно повідомити в ресторан, що можна забрати посуд;
- попільницю винести з кімнати і залити водою в умивальнику. Перед видаленням сміття з попільниці перевірити, чи нема там цінних речей.

Прибирання ліжка:

- замінити білизну, керуючись такими вимогами: щодня замінюють постільну білизну всім гостям у номерах вищої категорії; не рідше одного разу на три дні – у номерах вищих категорій; щодня замінюють рушники всім гостям;
- перевірити справність ліжка і чистоту матраца, перини. Обробити пилососом матрац і перину, акуратно розкласти їх на ліжку;
- розстелити простирадло на ліжку, підігнувши один його край під перину до внутрішнього боку ліжка, а другий, зовнішній, послати так, щоб він був підігнутий під матрац;
- надіти наволочку, збити подушку і покласти її на простирадло клапаном до узголів'я ліжка. Нічні сорочки, піжами кладуть до узголів'я під подушку;
- розправити ковдру в підковдрі, покласти її поверх простирадла і подушки, підігнувши краї з двох боків так, щоб виріз підковдри був по центру. Простежити, щоб до голови постійно був звернений той самий кінець ковдри;
- накрити ліжко покривалом так, щоб чітко вимальовувалися краї ліжка;
- халат гостя вішають у шафу. Взуття і тапочки виносять у передпокій;
- виявивши на білизні плям від комах та ін., негайно доповісти про це бригадиру.

Прибирання письмового столу:

- шухляду письмового столу, якщо в ній немає особистих речей гостей, витрусити і протерти зовні та зсередини вологою ганчіркою;
- протерти поверхню столу і предмети на ньому від пилу;
- перевірити наявність рекламних матеріалів, паперу і конвертів у течці. Течку покласти на столі поряд із телефоном;
- протерти телефонний апарат, телевізор сухою ганчіркою і перевірити їхню роботу;
- попільницю промити, протерти насухо і поставити на стіл.

Вологе і сухе протирання:

- протерти холодильник і перевірити його роботу;
- протерти вологою ганчіркою віконні рами, підвіконня і плінтуси;
- сухою ганчіркою протерти поперечки і ніжки столів, крісел, стільців, внутрішню поверхню шаф.

Контроль оснащеності та справності приладів і устаткування:

- перевірити у шафі для одягу наявність плічок у номері вищої категорії – не менше 12 шт., у номері першої категорії двомісному – 10 шт., одномісному – 5 шт.;

- перевірити наявність у номері щіток для одягу і взуття, ключа для відкривання пляшок. Щітки для одягу і взуття знаходяться в передпокої. За потреби поповнити їх;
- перевірити роботу електроустаткування і світильників.

Механізована технологічна операція прибирання: пирососом почистити: драпірування, м'які меблі, килимове покриття; видалити пил зі стін і підлоги.

Етап 2 «Прибирання санітарного вузла»

Виконати санітарно-гігієнічні вимоги, надягнувши прогумований фартух і гумові рукавички.

Винести сміття з кошика; вимити кошик.

Помити стіни санітарного вузла: спеціальним засобом; змити стіни чистою водою; протерти сухою ганчіркою.

Прибирання дзеркального набору:

- обережно протерти дзеркало спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою до блиску;
- вимити туалетну полицку з обох боків і протерти її;
- вимити склянки, відполірувати і поставити їх на полицку в серветку, складену конвертом.

Перевірити наявність набору туалетного приладдя і туалетного паперу, за потреби поповнити їх.

Прибирання умивальника:

- помити з внутрішнього та зовнішнього боків, звертаючи увагу на їхню чистоту;
- сполоснути гарячою водою;
- протерти мийним засобом;
- промити гарячою водою, прополоскати дезінфікуючими засобами;
- знову промити водою.

Прибирання ванни:

- сполоснути ванну гарячою водою; протерти її мийним засобом; вимити гарячою водою; сполоснути дезінфікуючими засобами;
- знову промити водою, звернувши увагу на злив води і цілість ланцюжка від пробки;
- вимити штору для ванни.

Вимити сантехнічну арматуру: крани, гнучкий шланг і мильницю; мильні плями на металі неприпустимі.

Протерти насухо чистою білою ганчіркою: глазуровані плитки стін над ванною; ванну; умивальник.

Звернути увагу на чистоту стоків ванни й умивальника.

Прибирання унітаза і біде. Попередньо надівши рукавички:

- облити внутрішні стінки гарячою водою; протерти пастою;
- сполоснути гарячою водою;
- вимити дезінфікуючим розчином у тому числі кришку і ручки; протерти сухою ганчіркою всі поверхні;
- вимити водою з додаванням дезінфікуючого розчину гумовий килимок і підлогу.

Завершення прибирання санітарного вузла:

- помити руки;
- повісити чисті рушники;
- лазневі рушники повісити на верхні рівні сушарки для рушників;
- рушники для ніг повісити на нижній рівень сушарки для рушників;
- рушник махровий особистий повісити на рушникотримач;
- рушник під ноги покласти на ванну.

Після закінчення прибирання санітарного вузла повернутися в житлову кімнату, зачинити вікно, вимкнути, якщо ввімкнене, світло і замкнути номер. Якщо гість залишив білизну для прання, покоївка передає її в спеціальному пакеті бригадиру, бригадир відносить у пральню; оформляє квитанцію з переліком білизни і вказівкою вартості прання; кладе на стіл (тумбочку) чистий бланк-замовлення на прання; вішає новий пакет для білизни в санітарному вузлі.

У разі виявлення несправностей: сантехнічного устаткування, електроустаткування, витоку води, несправності телевізора, телефона, холодильника потрібно дати заявку в диспетчерський пункт, записати в журналі і простежити за виконанням заявки.

Проміжне прибирання. Виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений у наряді або на прохання гостя. При проміжному прибиранні номерів покоївка повинна виконати такі роботи:

- видалити сміття з попільниць, із кошика та з підлоги;
- якщо харчування подавалося в номер, упорядкувати стіл;
- прибрати постіль, якщо гість відпочивав;
- помити ванну, якщо гість користувався нею протягом дня;
- вимити склянки.

При прибиранні номерів після виїзду споживача готельних послуг праця покоївки поділяється на два етапи

Етап 1. «Прийняття номера»:

- перевірити, чи немає забутих гостями речей: у ліжку, письмовому столі, одяжній шафі, санітарному вузлі;
- уважно перевірити цілісність майна готелю;
- зняти з ліжка ковдру, простирadlo, перевернути перину.

При виявленні ушкодження майна готельного підприємства або забутих речей покоївка негайно доповідає про це бригадиру або завідувачому корпусом. Про псування майна обов'язково складають акт. Забуті речі обов'язково здають у службу приймання і обслуговування за актом. Категорично забороняється залишати забуті клієнтами речі на поверсі або відносити їх додому.

Етап 2. «Поточне щоденне прибирання».

Генеральне прибирання номерів проводиться один раз на 10 днів. При генеральному прибиранні номерів потрібно провести роботу в обсязі, зазначеному в етапі «Поточне щоденне прибирання». Додатково необхідно:

- вибити матраци і м'яке крісло, стільці через мокру ганчірку;
- видалити пил зі стін пилососом, застосовуючи круглу щітку з довгим ворсом, прочистити вентиляційні решітки;
- вимити віконне скло, крім зовнішнього боку, і двері;
- простежити, щоб електромонтери щомісяця протирали від пилу електросвітильники і люстри в номерах;
- випрати тюль;
- видалити плями на килимі.

У процесі підготовки до роботи з прибирання номерів покоївка зобов'язана:

- одягти чистий і добре випрасуваний формений одяг;
- одержати завдання від бригадира – наряд на роботи, де має бути зазначено номер кімнати, категорію номера, вид прибирання;
- перевірити наявність прибирального інвентарю та матеріалів;
- одержати потрібну кількість комплектів постільної білизни, рушників і туалетного приладдя;
- взяти рекламний матеріал;
- укомплектувати візок предметами і засобами для прибирання.

Під час **генерального прибирання** покоївки протирають від пилу стіни, прочищають вентиляційні решітки, пилососом чистять драпірування, матраци, перини, протирають скло вікон і дверей. Генеральне прибирання проводять у номерах після натирання підлоги.

При генеральному прибиранні також проводять і додаткові роботи: миття килимів, килимових доріжок, ремонт підлоги. Пил із стін віддаляється пилососом (круглою щіткою з довгим ворсом).

Існує кілька правил прибирання предметів, які розташовані на висоті.

Якщо довжина шланга не дозволяє пилососити стіни і стелю, то потрібно скористатися драбиною. Не можна працювати на великій висоті, використовуючи піраміду із стільців, а також спинки крісел.

Стіни в кімнатах, пофарбовані глянсовою або матовою фарбою, треба мити теплою водою з розведеним в ній мильним порошком, подовжніми рухами зверху вниз. Для миття глянсових поверхонь в розчин треба додати нашатирний спирт. Пил з ліпних прикрас стель і стін віддаляється пилососом з круглою насадкою з довгим м'яким ворсом.

Двічі на рік, навесні і восени, спеціальні бригади склопротиральників миють всі вікна зовні і всередині. Штори та тюлеві штори на вікнах чистять пилососом і двічі на рік здають в хімчистку. Не рідше одного разу на місяць електромонтери протирають електросвітильники в номерах.

Прибирання номерів після виїзду мешканців.

При виїзді гостя покоївка приймає від нього номер. Вона добре його проглядає, чи не забув гість які-небудь речі. Далі покоївка знімає з ліжка ковдру, простирадло, перевертає перину. Потім вона виймає шухляди письмового столу і витрушує їх, уважно оглядає тумбочки, шафу, туалетну кімнату, ванну, передпокій.

Одночасно продивляються меблі, прилади і все майно номера (чи не має воно яких-небудь пошкоджень). Приймавши номер, покоївка відкриває одяжну шафу, приліжкові тумбочки для провітрювання і починає прибирання номера в описаній вище послідовності.

Проводячи прибиральні роботи, покоївка повинна дотримуватися таких правил:

- номери прибирають за відсутності гостей, за винятком випадків, коли в номері перебуває хворий або живе сім'я, члени якої завжди в номері;
- прибирання здійснюють з дозволу гостей;
- за бажанням гостя прибирання можна здійснювати в його присутності;
- перед тим як відчинити ключем номер, покоївка зобов'язана постукати в двері, навіть якщо впевнена, що в номері нікого немає;
- номери прибирають при напіввідчинених дверях;
- під час прибирання санітарного вузла покоївка повинна чітко дотримуватися вимог санітарно-гігієнічних норм;
- якщо в номері розкладені особисті речі гостей, після прибирання розкласти все на ті самі місця;
- не можна складати у валізу речі, вийняті з неї мешканцем;
- виявивши в номері ушкодження готельного майна, завдані мешканцем, негайно доповісти бригадиру або завідувачому корпусом.

Під час прибирання покоївка користується різними прибиральними матеріалами, призначеними для миття санітарних приладів, скла, для чищення килимів і килимових покриттів, для підтримки блиску і чистоти меблів.

Прибиральні матеріали слід використовувати за призначенням, відповідно до інструкції, зазначеної на етикетці.

Категорично заборонено користуватися соляною кислотою для видалення забруднень та іржі на умивальнику і ванні.

Для проведення прибиральних робіт покоївки використовують спеціальний інвентар (візок покоївки) (рис. 1.53). Його застосовують для транспортування прибирального інвентарю, прибиральних матеріалів, брудної та чистої білизни, рекламного матеріалу і наборів туалетного приладдя.

Покоївка повинна вміти правильно комплектувати візок (рис. 1.53). Зокрема:

1. На першій полиці (верхній), розділений на дві шухляди розкладають предмети особистої гігієни (мило, шапочка для душу, серветки, шампунь, гель для душу, лосьйон для тіла), пакети для сміття, склянок, гігієнічні, прання і хімчистки, у другій шухляді папір для письма, конверти з логотипом готелю, течки, ручки, рекламна продукція.

2. На другій полиці – постільна білизна окремими стосами (простирадла, наволочки, підковдри).

3. На третій – рушники окремими стосами (для обличчя, лазневі, для рук, для ніг, серветки).

4. На четвертій – туалетний папір і мінеральна вода.

5. Ліворуч на візку є мішок для брудної білизни.

6. Праворуч на візку – поличка, на якій встановлено відро з водою і мийним дезінфікуючим засобом, швабра, серветки.

Навантажений візок покоївка штовхає тільки перед собою. Під час прибирання візок ставлять у безпосередній близькості від номера, який прибирають, але так, щоб він не заважав проході гостей. З появою споживача в коридорі покоївка зобов'язана відійти до стіни разом з візком, даючи можливість гостеві безперешкодно пересуватися коридором.

Після закінчення робочого дня візок слід звільнити від усіх матеріалів, білизни, сміття, протерти вологою серветкою і підготувати для наступного робочого дня.

Для проведення клінінгових операцій працівників готелю потрібно забезпечити професійним обладнанням та мийними засобами:

- для підтримання блиску полірованих поверхонь меблів;
- для чищення килимів та килимових покриттів;
- для миття підлог мармурових, мозаїчних, паркетних, глазурованої плитки;
- для миття дерев'яних підлог і лінолеуму;
- для чищення мідних, латунних, бронзових виробів;
- для миття скла;
- для миття санвузлів;
- для видалення пилу пиłosосами або шлангами централізованої системи пило-видалення.

Крім здійснення прибиральних робіт у номерному фонді, покоївки прибирають приміщення, в яких зберігається їх робочий інвентар, приміщення побутового обслуговування споживачів на поверсі та кімнату покоївки. Кімнати покоївок мають окремий санвузол, біде, аптечку, прасувальну дошку. Вони обладнані індивідуальними шафами для зберігання форменого спецодягу. В індивідуальних шафах не дозволяється зберігати пляшки, банки, білизну проживаючих, сушити ганчірки.

Кімнати покоївок повинні бути зразком чистоти і порядку. Прибирають їх працівники поверхового персоналу позмінно.

У процесі здійснення прибиральних робіт увага приділяється правилам прибирання підлоги з різних матеріалів.



Рис. 1.53. Скомплектований візок покоївки

Паркетна підлога потребує ретельного догляду. Паркетні підлоги не рекомендується часто мити. Один раз на місяць підлогу натирають спеціальним засобом за допомогою спеціальних механізмів.

Покоївка після прибирання номерів протирає паркетну підлогу сукниною або електрополотером із суконним чохлом для надання блиску.

Один раз на три місяці паркетну підлогу промивають мильним розчином; при цьому вологу негайно прибирають, оскільки під впливом вологи плівка лаку втрачає міцність. Подряпини покривають лаком. При правильному догляді за підлогою лакова плівка тримається 1,5–2 роки.

На підприємствах готельного господарства підлогу приміщень покривають синтетичними матеріалами, які добре поглинають звук і економічні, оскільки при їх застосуванні виключається використання килимів і килимових доріжок.

Також належну увагу слід приділяти сміттєвидаленню – сміття на поверххах збирається в пластмасові або металеві відра і через сміттепровід викидається в камеру. Шахта, розташована в підсобних приміщеннях, складається з витяжної труби з детектором, вентиляційної камери і сміттеприймальної камери. Один раз в місяць стовбур сміттепроводу промивають сильним струменем з шланга, а потім дезинфікуючим розчином. Клапани промивають не рідше раз на тиждень, не допускаючи попадання води в стовбур. Після промивки їх протирають. Інженерні служби готельного підприємства повинні контролювати правильне використання сміттепроводу, проводити інструктаж для працівників підприємства, ознайомлювати з правилами експлуатації сміттепроводу. Вони полягають у забороні:

- закладати в завантажувальні клапани великі частини сміття, щоб уникнути засмічення.
- скидати в сміттепровід мокрі предмети. Закладати в завантажувальний клапан можна тільки сухе сміття, а дуже дрібне необхідно заздалегідь зібрати в пакет і скинути в сміттепровід;
- виливати в сміттепровід рідке сміття або рідкі залишки їжі;
- викидати сірники, недопалки, що горять, тліючі предмети, щоб не спричинити загоряння сміття.

Особливістю приміщень загального користування є численний потік відвідувачів. Основне прибирання місць загального користування відбувається рано вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня приміщення загального користування прибирають у міру забруднення.

Обсяг прибиральних робіт приміщень загального користування містить:

- миття підлоги з мийними засобами;
- механізоване прибирання підлоги;
- натирання металевих деталей обладнання спеціальними засобами;
- чищення дверей, підніжних щіток, решіток, підвіконь, дзеркал, і скла;
- видалення сміття зі сміттевих кошиків та урн;
- видалення сміття і миття попільничок;
- видалення пилу та оброблення столів і стійок.

Прибирання приміщень загального користування здійснюється у такій послідовності.

- провітрювання;
- видалення пилу з крісел, диванів, журнальних столиків, дзеркал тощо;
- видалення пилу за допомогою пилососа з паркетної підлоги й покриттів меблів;
- миття підлоги у вестибюлі за потреби.

Не рідше раз на 10 днів миють батареї, протирають естампи, літографії, картини тощо, світильники на стелі та стінах.

Щомісяця необхідно протирати поверхню стін, обмітати стелю, змінювати штори, протирати карнизи.

Санітарні вузли, розташовані у вестибюльних приміщеннях, прибирають за визначеним графіком прибиральних робіт, який вивішують у приміщенні санвузла. Прибиральниця робить помітки про проведені санітарні роботи після кожного прибирання із зазначенням часу закінчення прибиральних робіт. Поточне прибирання проводять щоденно з інтервалом 40 хвилин у денний час і через кожні 1,5 години вночі. У процесі проведення прибиральних робіт прибиральниця повинна:

- надягнути прогумований фартух і гумові рукавички;
- винести сміття з кошика та вимити його;
- помити стіни санітарного вузла спеціальним засобом;
- змити стіни чистою водою протерти сухою ганчіркою.

Прибирання дзеркального набору:

- обережно протерти дзеркало спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою до блиску;
- вимити туалетну полицю з обох боків і протерти її;
- перевірити наявність набору туалетного приладдя.

Прибирання умивальника:

- помити з внутрішньої та зовнішньої сторін, звертаючи увагу на їхню чистоту;
- сполоснути гарячою водою;
- протерти миючим засобом;
- промити гарячою водою, прополоскати дезінфікуючими засобами;
- промити водою.

Прибирання унітаза і пісуарів. Попередньо надівши рукавички:

- облити внутрішні стінки гарячою водою, протерти миючим засобом;
- сполоснути гарячою водою;
- протерти миючим засобом зовнішні стінки, промити гарячою водою;
- вимити дезінфікуючим розчином, у тому числі кришку і ручки;
- протерти сухою ганчіркою всі поверхні;
- вимити водою з доданням дезінфікуючого розчину прилеглі стіни, гумовий килимок і підлогу;
- перевірити наявність туалетного паперу і паперових рушників, рідкого мила і за потреба поповнити їх.

Генеральне прибирання проводять кожні 10 днів. Перелік прибиральних робіт доповнюється проведенням дрібного ремонту приміщення і оснащення санітарного вузла, повною дезінфекцією приміщень.

Прибирання інших приміщень проводиться переважно вранці, а підприємств ресторанного господарства – у дві зміни з 7.00 до 8.00 та перед закриттям. Генеральне прибирання в ресторані проводять раз на тиждень в понеділок, це поглиблене прибирання з ремонтом елементів інтер'єру.

Прибиральниця повинна слідкувати за чистотою закріплених за ними приміщень та зобов'язана перевіряти їх стан через кожні 2–3 години. Крім того повинна оперативно проводити проміжне прибирання у разі необхідності.

Прибиральні роботи в коридорах, холах, вітальнях

У денний час на поверххах у холах, вітальнях, коридорах, кімнатах відпочинку покоївки стежать за тим, щоб не збиралося сміття. Періодично протирають від пилу меблі, слідкують за чистотою перил і поручнів та прибирають видиме сміття.

Основне прибирання цих приміщень проводять при мінімальній присутності споживачів готельних послуг.

У процесі прибирання здійснюють такі роботи:

- з меблів видаляють пил;
- чистять пилососом підлоги з штучним килимовим покриттям, паркетні підлоги, м'які меблі;

- ганчіркою протирають плитуси, підвіконня горщики з квітами, радіатори;
- чистять килимові доріжки, а якщо після цього натирають підлогу, то доріжки скачують в рулони і ставлять вертикально (складати доріжки не рекомендується);
- витрушують попіл з попільничок;
- у коридорах, поверхових холах обов'язково протирають номерні знаки на дверях кімнат;
- пляшки, банки, макулатуру, брудну постільну білизну викладають у спеціально відведені на поверхях приміщення.

Пил зі стін на висоті до 4 м видаляють пилососом, застосовуючи м'яку насадку з довгим ворсом. Забруднені поверхні миють мийними засобами.

Миття і протирання віконних рам, які відчиняються в середину приміщення, висотою до 3 м, а також підвіконня – обов'язок покоївок.

Для здійснення контролю за прибиральними роботами в підприємствах готельного господарства розробляють технічні картки періодичності виконання прибиральних робіт.

Для здійснення контролю за **санітарно-екологічним станом навколишньої території** за конкретним підприємством готельного господарства закріплюється певна площа.

На території підприємства готельного господарства можуть розташовуватися:

- ❖ озелененні площі у вигляді паркових зон;
- ❖ внутрішні водоймища, річки;
- ❖ узбережжя водоймищ, річок, озер, морів;
- ❖ мінеральні джерела;
- ❖ тротуари вулиць, автошляхи, автостоянки;
- ❖ розважальні майданчики;
- ❖ інше.

Санітарно-екологічний стан прилеглої території контролюють державні санітарні та екологічні служби. Для виконання вимог цих служб на підприємствах готельного господарства щоденно здійснюється прибирання навколишньої території. Залежно від пори року, погодних умов, особливостей догляду за об'єктами, які розташовані на закріпленій території, виконують відповідні прибиральні роботи.

Основні прибиральні роботи на сегментах території підприємства готельного господарства організовують і проводять протягом часу, коли відсутній або малоактивний людський потік. Організація прибиральних робіт на прилеглих територіях має особливості залежно від пори року.

Щоденно прибирають бруд, сніг з доріжок, бордюрів, тротуарів та прилеглих автошляхів. Садівники прочищають доріжки у парках. В цей період необхідно періодично перевіряти стан «законсервованих рослин» та покращувати умови їх «зимування».

Прибирання снігу здійснює підприємство готельного господарства самостійно або за допомогою комунальних служб.

У зимовий період особлива увага приділяється тротуарам, доріжкам, відкритим переходам. Щоб запобігти нещасним випадкам, забезпечити безпеку життя споживачам готельних послуг, доріжки, тротуари посипають засобами, що зменшують слизькість (пісок, сіль) та розтоплюють сніг і кригу.

Для здійснення зимових прибиральних робіт використовують спеціальні механізми, машини та інвентар.

На підприємствах готельного господарства четвертої і п'ятої категорії доріжки, частину тротуару, які ведуть до центрального входу підприємства, оснащують системою поверхневого підігріву, що забезпечує зручність і належний естетичний вигляд.

Навесні прибирають рештки сміття, що залишилось після остаточного танення снігу, проводять дрібний ремонт шляхів, тротуарів та доріжок. Особливої уваги потребують каналізаційні колодязі та місця можливого підйому талих вод.

У цей період необхідно приділяти належну увагу підготовці земельних ділянок для висадження квітів та однорічних рослин. У березні садівники підстригають і розчищають кущі та дерева, надають їм потрібну форму. У цей же період проводять роботи із захисту стовбурів дерев від шкідників, їх білять спеціальним вапняним розчином. На площах, засіяних травою, збирають пожовтілі, сухі рослини, копають землю та засівають. У квітні на клумбах висаджують весняні квіти та однорічні рослини.

На території підприємства готельного господарства доцільно здійснювати ремонтні та поновлювальні роботи на облаштованих дитячих та спортивних майданчиках, у парках і скверах відпочинку, на пляжах тощо. Зібране сміття та сухі рослини не спалюють, а вивозять у спеціально визначене місце.

На початку літа клумби очищують від відцвілих рослин та прикрашають літніми сортами. Декоративні кущі періодично підстригають, підтримуючи задану форму. Крім поточних прибиральних робіт, таких як щоденне прибирання сміття на закріпленій за готельним підприємством території та вивезення його у визначенні місця, проводять вологе прибирання території перед фасадом будівлі. Щоденно поливають клумби та багаторічні рослини.

Для підтримки життєдіяльності трав'яних рослин на луки виставляють спеціальні поливальні пристрої, які зрошують територію пульсуючим і розпилим струменем води.

У цей період року особлива увага приділяється санітарно-гігієнічному стану території підприємства готельного господарства, особливо місцям, де можуть розмножуватись шкідливі та небезпечні комахи. Під посиленням контролем мають перебувати території господарського призначення.

Якщо на території підприємства є відкрита автостоянка, заасфальтована її частина обробляють спеціальними миючими засобами, що розчиняють бензин та мастила, і промивають сильним струменем води.

Восени, крім щоденних прибиральних робіт, проводиться підготовка до зимового періоду, прибирають осіннє листя, очищують та перекопують клумби, вдобрюють ґрунт. Осіннє листя заборонено палити на території населеного пункту, тому підприємства вивозять його у визначенні місця. Здебільшого цю роботу виконують комунальні служби згідно з укладеним з підприємством договором.

У вересні-жовтні садівники викопують та пересаджують багаторічні рослини, які не пристосовані до холоду, консервують теплолюбні рослини та стовбури дерев.

Наприкінці вересня – на початку жовтня висаджують нові рослини.

В осінній період необхідно здійснити прочищення заводів водоймищ. Якщо на території підприємства готельного господарства організовано перебування споживачів готельних послуг у літніх будиночках чи наметах, їх розбирають і складують у спеціальних приміщеннях.

Особливу увагу приділяють ремонту доріг.

В усі пори року особливу увагу необхідно приділяти місцям можливого підйому вод та каналізаційним колодезям.

У практиці готельної справи використовують також пилососи спеціалізованої дії: для сухого, вологого прибирання, чищення під парюю. У деяких готелях використовують системи центрального пиловидалення, коли пил видаляється за допомогою вакуумних насосів, встановлених у спеціальних приміщеннях, що через систему стовбурів мають виходи на поверхах, до яких приєднують гнучкі шланги; з ними і працюють покоївки. Пил надходить до приймальних водяних камер і видаляється через систему водостоків або каналізацію. У сучасних готелях використовують також свипери (підлогопідмітальні) та скрабери (підлогомийні), підлогонатирачі (у тому числі низько- та високошвидкісні для полірування і циклювання) (рис. 1.54).



*Рис. 1.54. Приклади клінінгового обладнання
(1 – мийка високого тиску, 2 – професійний пілосос)*

Джерело: <http://www.ua.all.biz/uk/ustatkuvannya-kliningove-profesijne-bgr1443>

Механізми слід очищувати після використання, утримувати у технічно справному стані.

Також до прибиральних механізмів належать візки для переміщення білизни та візки покоївок, що використовують під час прибиральних робіт.

Проектування клінінгу в готелі необхідно здійснювати, враховуючи сучасні тенденції та інноваційні підходи. Наприклад, одним з інноваційних напрямів у галузі професійного прибирання в готелях є *зелений клінінг*, під час якого використовують засоби і технології, спрямовані на мінімізацію шкідливого впливу на організм людини і навколишнє середовище. Сюди входить використання засобів для чищення на основі натуральних компонентів, зниження водоспоживання і кількості використаних хімікатів за рахунок застосування методів попередньої підготовки матеріалів, використання інноваційних матеріалів та інвентарю, підвищення енергоефективності апаратів і машин і т.ін. Одна з новинок у цій галузі – мийні пробіотики – очисники, до складу яких входять мийні компоненти й корисні бактерії, що борються не тільки із забрудненнями, а й зі шкідливими мікроорганізмами і бактеріями.

Використовувати меншу кількість хімікатів і води дають змогу властивості серветок з мікрофібри. Можна застосовувати розчини замість концентратів, що є важливим аспектом у програмі зеленого клінінгу.

Останнім часом значного розвитку набули пароочисники. Це найпоширеніші пристрої для прибирання за програмою зеленого клінінгу. Пароочисники добре очищують тверді підлогові покриття, кахель, скло, дзеркала. Пара під тиском ефективна в боротьбі з мікроорганізмами і бактеріями. Використання пароочисника для чищення текстильних поверхонь рекомендується тільки для їх розгладження і освіження зовнішнього вигляду. Для повного та ефективного очищення сильних або застарілих забруднень (особливо на підлогових покриттях) рекомендується використовувати дискові машини та спеціальні засоби.

Технології, спрямовані на зменшення шкідливого впливу на навколишнє середовище, пов'язані також із проблемою споживання електроенергії та води.

Нині один з напрямів зеленого клінінгу – зниження споживаної пристроями енергії. Для цього створюють високоефективне обладнання зі зниженою потужністю, встановлюють інтелектуальні системи, які контролюють вихідну потужність відповідно з поточним завданням. А також розробляють хімічні засоби, які утворюють невелику кількість піни, що дає змогу використовувати меншу кількість води.

Отже, проектування комплексу клінінгу передбачає підбір професійного обладнання та інвентарю, що мають інноваційні характеристики та відповідають сучасним вимогам якості.

Приклад: Професійне обладнання.

Машини для чищення килимів EDIC, MYTEE (США) являють собою універсальне устаткування, яке застосовують не тільки для збирання сміття і пилу, а і для оброблення сильно забруднених поверхонь спеціальним мийним складом, який під тиском розпорошується на килими та м'які меблі. При цьому мийний засіб відразу ж видаляється всмоктуванням, але вже разом із часточками бруду. Машини оснащені баками для великих обсягів робіт. За допомогою роторних машин NUMATIC і EDIC миють підлоги, а також чистять килимові покриття.

Для сухого прибирання приміщень можна використовувати сучасні професійні італійські пілососи Lindhaus, які мають велику всмоктувальну силу, високу маневреність і знижену гучність. Деякі моделі оснащуються електрощітками для оброблення ворсу. У сучасних готелях миття вікон і фасадів на висоті до 20 метрів здійснюється за допомогою продуктивної мийної системи Water-Fed Pole, що складається з набору телескопічних шлангів зі щітками та допоміжного обладнання для очищення і подачі води на велику висоту.

Спеціінвентар і професійні хімічні засоби

Для якісної роботи наші фахівці користуються різноманітними телескопічними швабрами-свепами, обладнаними мопами з мікрофібри, зручними утримувачами і місткими збиральними візками, що дають змогу проводити прибирання з максимальним ефектом без втрат часу. Чищення різноманітних поверхонь здійснюється за допомогою професійних хімічних засобів, наприклад Prochem і Chemspek (США).

Вибрані обладнання, інвентар та мийні засоби для клінінгу необхідно представити у вигляді таблиці (табл. 1.22).

Таблиця 1.22

Обладнання, інвентар та мийні засоби для клінінгу

№ пор.	Марка або назва виробника	Призначення	Кількість
Клінінгове обладнання			
1	Пилосос Nilfisk-Advance UZ 878-878 B	Для сухого прибирання твердих поверхонь	10
2	...	...	...
3			
4	.		
Інвентар			
1	H2O Мор X5	Швабра	20
2	...	...	...
3	.	Набір для миття вікон	12
4			
Мийні засоби			
1	hacoMARBLE	Засіб для мармуру та інших вапнякових підлог	7 (1 кг)
2			...
3			
4			

Визначення кількості обладнання та інвентарю здійснюється виходячи з потреб готелю відповідної потужності та категорії. Наприклад, покоївки, що прибирають номерний фонд у бригаді, повинні мати у користуванні по одному візку для покоївок та одному пылесосу. Це стосується і притирального інвентарю. Професійні мийні засоби для готелів випускають у вигляді концентратів, і вже у готелі їх доводять до потрібної робочої концентрації, тому їх об'єм визначають відповідно до інструкцій використання та площ для прибирання.

1.4.5. Велнес (Wellness). СПА (SPA). Фітнес (Fitness)

Проектування SPA, Wellness, Fitness – послуг передбачає створення для клієнтів комфортних умов для оздоровлення, передумов для ведення здорового способу життя, зайняття спортом, досягнення гарного вигляду. У Канаді та США SPA-послуги сприймають як винагороду, позбавлення від стресу, бажання розслабитися, заспокоїтися та освіжитися.

Підбираючи спектр SPA, Wellness, Fitness – послуг, необхідно враховувати світові тенденції розвитку потреб клієнтів. Наприклад, GlobalSpaSummit зазначає у своєму дослідженні, що найпопулярнішими продуктами/послугами SPA-індустрії з точки зору активних рекреантів є масаж (75%) та фізичні вправи (50%), процедури догляду за тілом (48%), здорова їжа та догляд за обличчям (38%), манікюр/педикюр (30%), медитація та духовні програми (28%), бальнеологічні процедури, таласотерапія (18%), оцінка здоров'я та консультації (17%), програми харчування (16%), дерматологічні послуги (15%) і медичне тестування (4%) [28].

Велнес – слово «велнес» похідне від англ. *fitness* та *well-being*, що перекладається як «добре самопочуття». Велнес – це система оздоровлення, що дозволяє досягти емоційної і фізичної рівноваги, помірне і комфортне фізичне навантаження, здорове харчування, комплексний догляд за шкірою, хороший відпочинок, оптимізм і позитивне мислення.

Головне завдання велнесу – запобігання та профілактика хвороб, а також ознак старіння, як зовнішніх, так і внутрішніх. Велнес – це філософія благополуччя людини в усіх сферах її буття: духовної, соціальної і фізичної. Мета філософії велнес в готелі – вдалий, повний енергії, оптимістичний і бадьорий споживач незалежно від віку. Споживач при цьому приділяє увагу зовнішньому вигляду свого тіла, принципам здорового харчування, помірно використовує фізичні навантаження.

Основні принципи забезпечення велнесу у готелях:

- рух;
- розумова активність;
- розслаблення і гармонія;
- краса і догляд за тілом;
- збалансоване харчування.

До спектру Wellness-послуг у готелі належать:

- натуромедицина і гомеопатія;
- оздоровчі послуги з очищення організму;
- здорове (вегетаріанське, екологічне) харчування;
- масажі;
- водні процедури;
- ароматерапія;
- фітотерапія;
- стрес-контроль;
- киснева терапія;

- дихальні вправи;
- косметологічні процедури та анти-вікові програми;
- SPA-центри;
- лікувальні центри.

SPA – це оздоровчий комплекс процедур з використанням води з лікувальними властивостями (мінеральної, морської, прісної), а також морських водоростей і солі, лікувальних грязей і цілющих рослин. Послуга повинна поєднувати якості медичного, або wellness-продукту і бути чітко сегментованою маркетинговою пропозицією.

Сучасний стан організації надання SPA-послуг представлений різними моделями, які мають особливості, й у випускному кваліфікаційному проекті доцільно запропонувати якусь із них. Класифікація сучасних моделей SPA будується за культурно-географічною ознакою. Виокремлюють американську, французько-італійську, австрійську, німецьку, східну й слов'янську моделі SPA.

Американська модель. Для неї характерні процедури, які виконують поза природними курортами з використанням складного багатофункціонального устаткування. Однією з форм SPA у США є курорти одного дня, або Day SPA. Тут ідея в тім, щоб перенести або відтворити основні натуральні лікувальні фактори курорту в умовах мегаполіса. Основу американської моделі становлять SPA-капсули, що поєднують світловий, водний, кисневий, повітряний, термічний і звуковий вплив. Така модель відрізняється від інших обов'язковою наявністю експрес-програм та процедур, які допомагають швидко й комплексно досягти бажаного результату.

Французько-італійська модель. У її основі – активне використання таласотерапії з метою комплексного впливу на організм людини. Таласотерапія – один із найбільш популярних видів відпочинку у Франції. У ньому поєднується приємне з корисним. Комфортабельний готель високого рівня з вишуканою французькою кухнею, прекрасні морські пейзажі й до того ж не просто відпочинок, а й лікування морською водою, морськими грязями, водоростями й цілющим морським кліматом під наглядом лікарів. Доведено, що 7–14-денний курс таласотерапії запобігає як мінімум на півроку застудам, перевтомі, стресу, надлишку ваги, нормалізує сон, гарантує добре самопочуття. Основа таласотерапії – бальнеологічні методи лікування: душ Шарко, перлові ванни, різні види підводного масажу, лікування грязями та водоростями.

Австрійська модель. Австрійське SPA – це дизайнерські оформлені зони на території численних гірськолижних готелів. Переважно це різні види римських терм (лаконіуми, тепідаріуми, кальдаріуми, фригідаріуми), басейни, величезні зони відпочинку й релаксації з елементами альпійської природи й чистого повітря. Повторити, наприклад в умовах України, цю модель не можливо: немає такого повітря, Альп, долин і лугов, а так само австрійського сервісу. Під австрійським сервісом розуміється вільне паркування для автомашин з можливістю заправити їх бензином і почистити скло, зустріч і проводи клієнта керівником SPA-центру, напої при вході й у процесі проведення процедур (наприклад фреш-екскурсія: свіжі соки різних географічних зон), індивідуальний підбір музики й ароматів, «за розміром» ідеально чистий халат і тапочки в SPA-зоні, теплі рушники й простирадла й багато іншого.

Німецька модель характеризується активним використанням у процесі проведення SPA-процедур водного середовища у вигляді ванн, басейнів, душів (Віші, Шарко), використанням гідротерапії за Кнайпом. Водолікування, або гідротерапія, – це зовнішнє застосування прісної або морської води із профілактичною й лікувальною метою. До водолікувальних процедур належать ванни, душі, загальні й часткові обливання, обтирання, вологі вкатування. Їхня дія зумовлена температурним, механічним і хімічним впливом води й залежить від методики проведення. Водні процедури не слід застосовувати при переохолодженні й утомі. У цьому разі варто спочатку зігрітися й відпочити, потім, після водолікування, – також перепочити,

лежачи або сидячи в кріслі. Ступінь теплового впливу води залежить від її температури. За цим показником розрізняють холодні процедури (нижче 20° C), прохолодні (20–33° C), індиферентні (байдужі) (34–36° C) і гарячі (понад 40° C).

Східна, або азійська, модель. Тут особлива екзотичність SPA-процедур, зібраних з різних куточків світу. При цьому реалізується холистичний (у перекладі із грецької «цілісний, єдиний») підхід до психічного або фізичного здоров'я людини у вигляді комплексного впливу на всі органи чуттів: зору (колір), нюх (заходи), слух (звуки), смак і тактильні відчуття. Ця модель вирізняється особливою філософією, що черпає джерела з холистичної медицини. Холістична медицина надає особливого значення терапевтичним зусиллям для підтримання або порушення в організмі хворого реакцій самозцілення або створення умов, необхідних для прояву таких реакцій. Холістична медицина представлена такими розділами: традиційна китайська медицина, натуропатія, гомеопатія, антропософська медицина, гомотоксикологія, фітотерапія, народна й нетрадиційна медицина як науковий напрям, медична валеологія, психотерапія. Ці напрями медицини характеризуються індивідуальним підходом до кожного пацієнта й успішно справляються із хронічними захворюваннями.

Основними SPA-процедурами в «етнічних» готелях можуть стати пілінг тіла зі скрабом, аюрведичний масаж теплими індійськими оліями, шоколадні, фруктові й овочеві обгортання. Ці процедури можна сполучити із прийняттям молочно-медяної ванни Клеопатри або ванни з пелюстками троянд, сіном (суміш трав: тисячолітник, простріл, терник, тирлич), з морською сіллю, ефірними оліями або водоростями.

Відомо, що процедура омолодження цариць складалася з таких етапів: обмивання різними пахощами, натирання тіла нільським мулом, чищення шкіри золою й глиною, ванни. Молочна ванна прекрасно зволожує й живить шкіру, ванна із сіном дає гарний розслаблювальний ефект, знімає нервову й м'язову напругу. Після водних процедур можна випити зелений чай з медом або свіжовитиснутий сік.

Слов'янська модель. Слов'янська, або російська, модель спирається на національні традиції російської школи курортології. «Російське SPA» – це різні види лазень, купелей та інших способів термічного й масажного впливу на організм людини. У Росії люди століттями ходили в лазню митися й парити себе віниками, купалися в ополонці, а нині ці процедури з дедалі більшим успіхом входять у SPA-пакети послуг [5].

Кожен SPA-курорт намагається розробляти ексклюзивний продукт – власну родзинку й цим вигідно вирізнятися серед інших. Наприклад, на острові Муреа Французької Полінезії масажі роблять просто неба посеред тропічного саду з використанням олії щойно зірваних кокосів і бананів. У SPA-ванни додають живі квіти, поєднуючи оздоровчий ефект гідро-, арома- й кліматотерапії (йони морських солей та фітонциди).

Діяльність SPA-центрів ґрунтується на використанні ефективних природно-оздоровчих компонентів, які транспортуються із всесвітньо відомих рекреаційних місцевостей. Транспортування здійснюється з дотриманням технології збереження цілющих властивостей цих природних компонентів. Так, зокрема, здійснюється перевезення й зберігання грязей Мертвого моря з дотриманням необхідних біохімічних показників. Поряд з використанням природних компонентів SPA-центри взяли на озброєння найновіші досягнення й технології апаратної медицини, що значно підвищують ефективність комплексних SPA-процедур.

У рекреаційний комплекс курортних SPA-готелів неодмінно входять такі складові: відкриті й закриті басейни з термальною, морською чи звичайною водою (часто з ефектом гідромасажу), душі з ефектом масажу, грязева й парна лазні, лежачи з підігрівом для мокрого масажу. Між сеансами SPA гості можуть скористатися освіжаючими душами із регульованим струменем води. Душі бувають двох видів: тропічного або холодного полярного дощу. Альтернативою є «крижаний туман». За бажанням до води додають ароматичні екстракти лимона, маракуї тощо.

Таким чином, перелік основних послуг SPA-центру при готелі може відрізнятися від переліку SPA-послуг у готелях згідно з територіальним розташуванням, наявністю лікувальної сировини, основних функціональних зон та професійної спрямованості центру.

Відповідно до сучасних тенденцій розвитку SPA-сервісу, в готелях для обслуговування дітей теж можна проектувати приміщення для SPA, wellness-сервісу. SPA для дітей сьогодні стрімко розвивається як напрям оздоровлення та лікування під час відпочинку, поєднує два основних напрями: оздоровче дитяче і медичне дитяче SPA (medical SPA). Основними відмінностями між цими напрямками є статус дитини, тобто стан її здоров'я і наявність хронічних захворювань, а також технології проведення самих процедур.

Оздоровче дитяче SPA – це елемент оздоровчого відпочинку, перебування в умовах заміського або міського курорту майже здорових дітей, без хронічної або гострої патології, не в стадії загострення, які не потребують спеціального медичного догляду, лікарського нагляду та лікування. Для цих цілей у штаті оздоровчих міських або заміських SPA працюють лікарі-координатори дитячих SPA-програм, які індивідуально формують ці програми з урахуванням статусу дитини – її статі, віку, зросту, ваги, конституції тощо.

До оздоровчих дитячих SPA-технологій належать такі професійно напрацьовані процедури:

- загальний оздоровчий масаж;
- тонкошарові грязеві обгортання;
- прісні ванни;
- душ із прісною водою тощо.

Прикладами медичних SPA-технологій для дітей є:

- лікувальний масаж;
- класичне грязелікування;
- лікувальні ванни;
- контрастні мінеральні душі тощо.

Дитячі SPA-послуги – це насамперед ігрові процедури, до яких належать: купання й аквааеробіка в дитячому басейні, розваги на водних атракціонах аквапарку, гідро процедури у ванні (мінеральній, вуглекислій, прісній), масаж. SPA-процедури добре поєднуються із б'юті-послугами: манікюр і педикюр зі спеціальними дитячими лаками, стрижки, догляд за шкірою обличчя та тіла з дитячою косметикою. Послуги перукарень у дитячих SPA – це здебільшого робота з волоссям (кіски, дреди).

Фітнес (англ. *fitness* – пристосованість, здатність до витривалості) – це напрям масової спортивної й оздоровчої фізичної культури, спрямований на покращення загального стану організму людини, його тренуваність 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 і дає змогу дозволяє закріпити досягнуті результати. Виділяють п'ять основних компонентів фітнесу: сила, витривалість, аеробні навантаження (серцевосудинна витривалість), гнучкість та загальна особиста гігієна (правильне харчування, розпорядок дня, відпочинок, особиста гігієна, гігієна навколишнього середовища та праці).

Виділяють два різновиди фітнесу: загальний та фізичний. Загальний фітнес – це система занять фізичною культурою, що передбачає не лише підтримку гарної фізичної форми, а й інтелектуальний, емоційний, соціальний і духовний складники. Якщо не діє один з компонентів, то не спрацює і вся система. Використовують термін «позитивне здоров'я». Фізичний фітнес – прагнення до оптимальної якості життя, яке передбачає досягнення більш високого рівня підготовленості відповідно до стану тестування, невеликий ризик порушення здоров'я. Такий стан відомий під визначенням гарна фізична підготовленість.

До спектру фітнес-технологій готелю належать такі послуги:

- плавальний басейн відкритого або закритого типу;
- пляж;
- спортивні та ігрові майданчики;
- клуб здоров'я;
- власний причал;
- пішохідні туристичні стежки;
- велосипедні доріжки;
- тренажерний зал;
- ковзанка тощо;
- масажні кабінети;
- сауни;
- солярій;
- тренажерні зали.

У спеціалізованих готелях можуть надавати умови для заняття літніми видами спорту:

- американський футбол;
- міні-футбол;
- футбол;
- гольф;
- міні-гольф;
- теніс настільний і на кортах;
- бадмінтон;
- баскетбол;
- волейбол;
- велосипед;
- сквош;
- городки;
- катання на роликових ковзанах;
- стрільба з лука та арбалета;
- парашутний спорт;
- підйом на повітряній кулі, дельтапланеризм.

Серед водних видів спорту в літній час можуть створювати умови для заняття:

- плаванням;
- катанням на водних лижах;
- віндсерфінгом;
- веслуванням;
- вітрильним спортом;
- буферним спортом;
- водно-моторним спортом;
- підводним плаванням.

У готелях у гірській місцевості та орієнтуються на розвиток зимових видів спорту та проведення спортивно-оздоровчих заходів пропонують послуги:

- катання на лижах;
- лижний серфінг;
- ковзанярський спорт;
- їзда на санях і мотосанях;
- лижні походи;
- футбол на снігу.

1.4.6. 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.

Івент (від англ. *event* – подія) – 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 і т.ін. Процес, під час якого планується, готується і створюється спеціальний захід. Як і будь-яка інша форма організації, вона охоплює оцінку, визначення, збирання даних, локалізацію, управління, контроль і аналіз часу, фінансів, персоналу, послуг та інших ресурсів і об'єктів.

Задоволеність клієнта відпочинком визначається трьома основними взаємозалежними й взаємозумовленими факторами:

- 1) відчуттям здійсненості бажання, мрії, надії (мети подорожі);
- 2) відчуттям комфортності середовища гостинності;
- 3) відчуттям безпеки середовища гостинності.

Виконання всіх цих факторів зумовлюють якісні івентивні та анімаційні програми, які протягом усього періоду перебування в готелі в комплексі відпочинку повинні забезпечити повну задоволеність (відчуття здійснення бажання, мрії, досягнення мети подорожі). Тому в івентивній концепції повинні бути сформовані основні вимоги до побудови анімаційних та івентивних програм.

З погляду системного підходу, івент-сервіс – це задоволення специфічних потреб у спілкуванні, русі, культурі, творчості, приємному проведенні часу, розвагах. Діапазон цих потреб дуже широкий, через те що люди, які відпочивають у готелі, вкладають у це різний сенс: для одних – це активний відпочинок та анімація, для інших – читання книжок, прогулянка територією, рибальство тощо. Програмний анімаційний вплив на людину під час її відпочинку тією чи іншою мірою сприяє збереженню та відновленню її здоров'я: соматичного, фізичного, психічного, морального.

Ці компоненти здоров'я і визначають відповідну умовну типологію напрямів відпочинку й івентивних програм.

Проектування комплексу івент-послуг повинно ґрунтуватись на типології основних категорій івентів (табл. 1.23).

Таблиця 1.23

Типологія івентів

Культурні урочистості	Політичні і державні	Бізнес і торгівля	Мистецтво та розваги
фестивалі; карнавали; пам'ятні церемонії; релігійні свята	саміти; політичні події; візити VIP-персон	зустрічі, наради; ярмарки, виставки	концерти; церемонії
Освітні й наукові	Спортивні змагання	Розважальні	Приватні івенти
конференції; семінари; практичні заняття	серед професіоналів та аматорів; для глядачів та учасників	спорт та ігри для розваги	весілля; вечірки; зустрічі

У практиці готельного бізнесу можна виокремити комплекс функцій івент-сервісу (рис. 1.55).

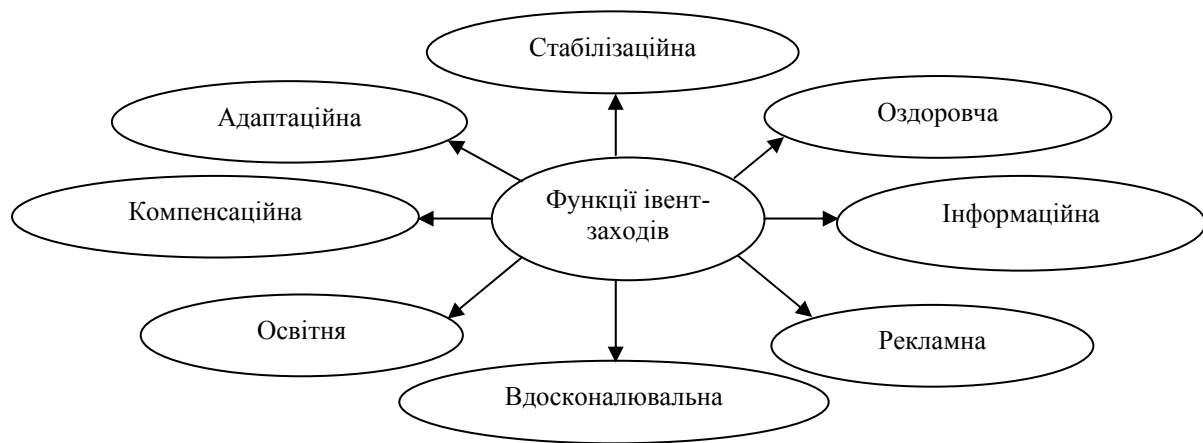


Рис. 1.55. Функції івент-заходів

Вимоги, що ставлять до івент-програм у готелях:

- охоплення всіх способів дозвілля;
- перевершення очікування клієнтів готелю;
- забезпечення розслаблювальної, приємної обстановки;
- зміна щороку;
- щодня – сюрприз, несподіванка, 3–4 заходи одночасно і відповідність різним бажанням та інтересам;
- ненав'язливість.

Склад івентивних заходів залежить як від типу готелю, так і від контингенту споживачів (рис. 1.56).

Технологія створення і реалізації анімаційних програм **в готелях** як система складається з кількох взаємопов'язаних підсистем. Розглянемо кожну з них.

1. Організаційна – організація спільної діяльності анімаційної команди, економічного, технічного, рекламного відділів.

2. Інструкторсько-методична – створення і розроблення сценаріїв заходів, текстів екскурсій, підбір спортивних ігор і змагань, складання маршрутів походів з наступним розробленням методичних рекомендацій на основі узагальнення досвіду.

3. Режисерська – розподіл ролей, складання планів репетицій, вистави, шоу.

4. Технічна – підготовка технічних засобів (об'єктів, споруд, інструментів і т.ін.), майданчика (сцени) для анімаційних заходів, реквізиту, декорацій, освітлення, музичного супроводу тощо.

Технологічний процес створення анімаційних програм включає такі елементи:

- об'єкт діяльності – обслуговуються туристи, населення (групи і окремі особи);
- суб'єкт діяльності – керівник, фахівець анімаційної служби;
- власне анімаційна діяльність з усіма її компонентами – процес взаємодії суб'єкта і об'єкта.

Усі елементи функціонування технологічного процесу перебувають у єдності взаємодій і утворюють єдину систему. Головний елемент цієї системи – об'єкт діяльності, люди (туристи, гості, відпочивальники). Усе призначене для задоволення їхніх духовних і фізичних потреб. Тому фахівцям-аніматорам треба знати ці потреби, вивчати аудиторію, настрої, інтереси та запити молоді. Без знання людей важко розраховувати на досягнення бажаного результату і на підвищення ефективності інтелектуального й емоційного впливу на аудиторію.

Ініціативні
туристи

Головне завдання аніматора в роботі з цим типом туристів – вміння вислухати і виконати майже готову програму, підіграти ініціативним туристам

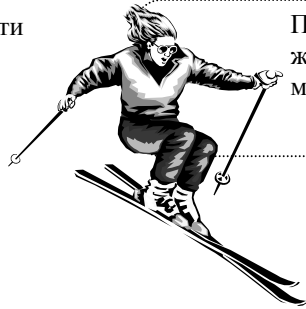


Рекомендуються дозвілєві програми, які дають можливість удосконалюватися (ділові ігри, наукові диспути і т. ін.), чи спокійний відпочинок (риболовля, полювання, виїзд на природу тощо)

«Вузькоспеціалізовані»
туристи

Клубний відпочинок

Активні туристи



Програми для таких туристів належить складати з розрахунком на максимальну рухову активність

Пасивні туристи



Рекомендуються домашні форми дозвілля (читання художньої літератури, перегляд телепрограм, відпочинок на пляжі)

Рис. 1.56. Склад та особливості проведення івентивних заходів залежно від контингенту споживачів

Успіх анімаційної програми багато в чому залежить від правильно організованої рекламної кампанії. Реклама, як відомо, – це інформація про споживчі властивості товарів і види послуг з метою їх реалізації та створення попиту на них. Це інструмент, за допомогою якого споживачеві дається інформація про зміст, особливості, привабливість конкретної програми, щоб зацікавити його, спонукати придбати рекламований товар і стати учасником анімаційної програми.

Один з напрямів анімації в **готелях** – **анімація** відпочинку туристів у готелях та центрах відпочинку (курортах), де аніматори працюють із туристами постійно, і основне завдання цих працівників – не дати людям сумувати.

Найчастіше такі працівники зустрічаються у клубах типу В «all inclusiveВ». Удень туристи можуть їх бачити за прилавком бутика або вчителями новачків на корті, на спортивних змаганнях чи риболовлі, організованих для туристів.

Увечері ті самі аніматори організують барвисте шоу, що передбачає участь у ньому туристів. Як форму аніматори мають яскраві футболки. На футболці – картка з ім'ям аніматора та прапорами країн, мовами яких він володіє.

Підготовка та розроблення анімаційних програм – особлива діяльність туристської галузі. Вони включають спортивні ігри та змагання, танцювальні вечори, карнавали, ігри, заняття, входять до сфери духовних інтересів і т.ін.

Програма відпочинку – це об'єднаний спільною метою або задумом план проведення туристських, фізкультурно-оздоровчих, культурно-масових, пізнавальних і аматорських занять.

Функції анімаційних програм – організація та керівництво культурними, оздоровчими та спортивними заходами, їх подальше поширення серед туристів.

У період формування анімаційної програми її організаторам слід поставити запитання:

1. Для кого робиться програма, де визначається:
 - вік і стать майбутніх глядачів (якщо це сімейний готель, який його контингент, чи дивитимуться нашу програму діти, люди старшого покоління і т.ін.);
 - соціальний стан і професійну зайнятість (чи є наш готель закритим клубом аристократів і обраної частини бізнесменів чи це молодіжний табір для студентів);
 - національність (особливості культур і традицій);
 - стиль життя відпочивальників (класичний, екстремальний тощо);
 - стан здоров'я (особливо це важливо в розробленні спортивно-оздоровчих програм).
2. Що покладено в основу анімаційної програми (головна ідея і способи її досягнення)?
3. Як побудувати анімаційну подію?

Як правило, на початку нового сезону шеф аніматорів за сприяння команди розробляє і затверджує анімаційну програму на весь сезон. На кожен день тижня (за годинами) складається точний розклад заходів, і на кожного члена команди покладаються певні обов'язки щодо їх проведення. Загальна програма анімації готується так, щоб розважальні та спортивні елементи були різноманітні за формою, цікаві туристам, і щоб у заходах було задіяно якомога більше учасників. Вечірні шоу повинні повторюватися не частіше, ніж один раз на два тижні з розрахунку зазвичай двотижневого перебування гостей у готелі. Сценарій, музика, світло, хореографія, костюми – все чітко продумують і організовують члени команди і керівник, який часто сам бере участь у шоу-програмах. Під час обіду і перед вечерею аніматори зустрічають гостей біля входу до ресторану, бажають смачного, знайомляться з новоприбулими, спілкуються з тими, з ким сьогодні грали, сідають за столики і, намагаючись не допускати паузи в розмові, розважають гостей і запрошують взяти участь в іграх і розважальних шоу після обіду.

Усі аніматори, не зайняті у виставі, беруть участь у підготовці вечірніх шоу і розважальних програм: готують декорації, костюми, інший реквізит, гримують акторів, допомагають їм одягтися тощо.

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

Орієнтовний перелік комплексу конференц-послуг можна подати так:

- оренда конференц-залу (система звукопідсилення, фліпчарт, радіомікрофон, блокноти і ручки, доступ до швидкісного Wi-Fi інтернету);

- тематичне оформлення залу;
- розроблення сценарію заходу;
- організація інтерактивних ділових заходів (інтернет-конференції, наради тощо);
- організація кава-брейків, бізнес-ланчів;
- подача холодних та гарячих напоїв під час проведення заходу;
- оренда додаткового обладнання;
- допомога у підготовці до виступу на презентаціях, тім-білдингах, семінарах тощо;
- трансфер, паркування автомобілів.

*Приклад обґрунтування сервісу та бізнес-процесів обслуговування споживачів у готелі**** «Шекспір» на 75 місць у м. Києві*

Бронювання. Дистрибуція

Бронювання номерів та додаткових послуг у готелі «Шекспір» можна буде через систему централізованого бронювання, на сайті готелю, через туроператора чи подзвонивши безпосередньо у службу бронювання.

Система централізованого бронювання готелю дає змогу:

- робити запит про наявність номерів у готелі і отримувати запит системи;
- підтверджувати бронювання і отримувати розрахунок вартості номера;
- робити зміни в бронюванні, якщо це необхідно. Бронювання вноситься в систему автоматично, тому система показує реальну ситуацію в готелі;
- дає можливість уникнути витрат на багатовартісні телефонні переговори і пересилання факсів між клієнтом і готелем.

Готель «Шекспір» підключено до глобальної системи бронювання Global Distribution Systems (GDS), яка оснащена для роботи з готелями та тур операторами в усьому світі. Клієнти можуть керувати процесом бронювання зі своїх мобільних пристроїв за допомогою мобільного додатка MyStayManager.

Оскільки готель «Шекспір» малої потужності (75 місць), відділ бронювання не передбачається, контроль за процесом бронювання здійснюватиме черговий адміністратор.

Процес реалізації та контролю дистрибуції здійснюватиме автоматизована система, сформована за принципом модульної:

1. *Модуль адміністративної служби.* За допомогою системи Fidelio служба контролює стан номерного фонду, а саме: відслідковує рух статусів номерів та інших додаткових послуг; процес резервування і реєстрації гостей (модуль відділу резервування), веде облік їхньої історії для визначення постійних клієнтів.

2. *Модуль відділу резервування:*

- присвоює номерам тарифний статус, контролює відповідність інформації про стан номерного фонду та наявність додаткових послуг в інтернеті;
- проводить перевірку кредитоспроможності клієнта перед продажем номера;
- резервує готельні номери та додаткові послуги;
- запобігає виникненню ситуації перевищення попиту над кількістю вільних номерів.

Система онлайн-бронювання (IBE) буде використана для модернізації роботи сайту готелю, як інтерактивного порталу бронювання для індивідуальних (B2C) і групових клієнтів (B2C), туристичних агентств і корпоративних партнерів (B2B).

3. *Модуль роботи покоївок:*

- присвоює статус номерам: «чистку не проведено», «чисто» і «готово для продажу»;
- надає повну інформацію про стан номерного фонду, наповненість готелю.

4. Модуль маркетингу і продажу:

- збирає, систематизує та аналізує інформацію про ринок;
- формує бази даних клієнтів для подальших маркетингових заходів;
- диференціює ціни на послугу проживання та інші додаткові послуги;
- проводить пошук шляхів завоювання нових сегментів ринку.

Проектування дистрибуції в готелі «Шекспір» направлене на формування контингенту постійних клієнтів, сталого сегменту ринку. Крім традиційних заходів просування (промо-акції, мейлінг, брошури готелю тощо) та для підвищення рівня продажів, у готелі будуть використані електронна або інтернет-дистрибуція – це інструмент управління та оптимізації бронювань і доходів готелю, одержуваних за допомогою онлайн-каналів бронювання, до яких належать: веб-сайти готелю (готельної компанії), call-центри, GDS-системи та інтернет-агенції.

Реєстрація (Check-In) Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)

Для організації розміщення клієнта в готелі «Шекспір» запроектовано службу приймання та розміщення (Reception), іманентним елементом якої є стійка порт'є.

Reception буде укомплектована стійкою порт'є (монолітна стійка висотою 1 м 10 см, технічним устаткуванням, файлами для реєстраційних карт, картками для виготовлення електронних ключів, рекламно-інформаційною продукцією, касовим апаратом.

Реєстрація та розміщення клієнта здійснюватиме черговий адміністратор та порт'є. Черговий адміністратор перевіряє дані клієнта, чи був заброньований номер, інформує клієнта про можливості його поселення, допомагає вибрати номер та пропонує клієнту заповнити анкету (реєстраційну картку). Далі черговий адміністратор формує кредитний рахунок клієнта, вводить його дані у автоматизовану систему (при її відсутності, реєструє гостя у журналі реєстрації (форма № 5-Г, № 6-Г). Порт'є виготовляє ключ, який слугуватиме і візитною карткою гостя (форма № 3-Г), і передає клієнту й повідомляє номер кімнати посильному. Посильний заносить речі клієнта у номер клієнта та ознайомлю його з правилами проживання в готелі. За потреби клієнта до номера може супроводжувати старший адміністратор або менеджер готелю.

Виселення клієнта відбувається у розрахунковий час – 12.00. Клієнт покидає номер, покоївка перевіряє стан номеру та повідомляє у службу прийому та розміщення. Черговий адміністратор перевіряє стан кредитного рахунку гостя та готує розрахунковий документ – рахунок-фактура. Клієнт біля стійки порт'є (Reception) розраховується за отриманні послуги. Швейцар організовує подачу автомобіля до центрального входу готелю. Посильний допомагає клієнту винести його речі з готелю та погрузити у автомобіль. Швейцар бажає гостю щасливої дороги та запрошує до готелю наступного приїзду.

Обслуговування під час проживання.

Під час проживання у готелі «Шекспір» клієнт зможе отримати такі послуги (табл. 1.24).

Таблиця 1.24

Асортимент платних послуг у готелі «Шекспір»

Безкоштовні послуги	Платні послуги	
– користування медичною аптечкою – доставлення в номер кореспонденції після отримання – розбуджування до певного часу	Транспортні послуги	– бронювання квитків на всі види транспорту – замовлення автотранспорту за заявками гостей – виклик таксі – прокат автомобілів

Безкоштовні послуги	Платні послуги	
– надання окропу, голок, ниток, додаткового комплекту посуду і столового приладдя – рум-сервіс (Room Service) – організація харчування в номері (сніданки, офіційні прийоми тощо)	Ресторанні послуги (крім сніданку)	– лобі-бар (цілодобово) – ресторан (7.00–22.00) – бар (13.00–23.00)
	Анімаційні послуги	– дискотека, нічний клуб, більярд – купівля і доставка квітів – екскурсійне обслуговування
	SPA-послуги:	– сауна, лазня, басейни, тренажерний зал – послуги салону краси
	Побутове обслуговування	– ремонт і чищення взуття – ремонт і гладження одягу – послуги хімчистки і пральні – зберігання речей та цінностей – розвантаження, вантаження і доставка багажу в номер (більш як дві валізи)
	Бізнес-послуги	– оренда залів переговорів, конференц-залу – послуги гідів-перекладачів – організація конференцій, ділових застрічей

У межах маркетингових заходів деякі платні послуги можуть надавати безкоштовно. Так для формування сталого сегменту ринку клієнтам, які зупинились у готелі більш як на п'ять ночей, відвідування сауни – безкоштовно.

Гест-релейшн (*Guest Relation*). Рум-сервіс (*Room Service*)

У готелі «Шекспір» передбачено посаду Guest relation, працівника, який перебуває у постійному контакті з клієнтами. Він виконує такі функції:

- робота із спеціальними пропозиціями та скаргами клієнтів;
- ведення інформаційної бази клієнтів, їхніх побажань;
- формування бази постійних клієнтів;
- надання споживачам повної інформації про готель, послуги, ціни тощо;
- організація екскурсій по готелю;
- контроль за дотриманням стандартів обслуговування у готелі;
- складання листів для гостей;
- комунікації з корпоративними клієнтами (туристичними операторами тощо);
- перевірка номерів перед заїздом.

У готелі «Шекспір» передбачено обслуговування у номерах готелю (Рум-сервіс, Room Service). Для реалізації даної послуги передбачено підготовку бригади офіціантів, які матимуть необхідні знання та навички для обслуговування у номері.

Хаускіпінг (*Housekeeping*). Клінінг (*Cleaning*)

Запроектована у готелі служба хаускіпінгу (Housekeeping) виконуватиме функції підтримання порядку й чистоти. Для ефективної роботи служби передбачено такі посади: покоївки (12 осіб), прибиральниці (4 особи), двірник (1 особа).

Покоївки несуть відповідальність за порядок і чистоту в номерах та на житлових поверхах. Щодня покоївка виконує поточне і проміжне прибирання номерів. Проведення генерального прибирання здійснюватиметься один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.

Прибиральниці здійснюють клінігові операції у вестибюлі, холах, коридорах, сходах, ліфтах, господарських приміщеннях. Під час прибиральних робіт, покоївки та прибиральниці використовуватимуть притиральне обладнання та механізми, миючі засоби, прибиральний інвентар. Так, для прибирання підлоги будуть використовуватись миючі пілососи Karcher, які мають велику всмоктувальну силу, високу маневреність і знижену гучність. Миття вікон буде здійснюватись за допомогою продуктивної мийної системи Water-Fed Pole.

Передбачено використання професійних миючих засобів марки Ecolab, яка зарекомендувала себе як екологічні та економічні засоби з високим рівнем досягнення чистоти поверхонь.

Вибрані обладнання, інвентар та мийні засоби для клінінгу представлені у таблиці 1.25.

Таблиця 1.25

Обладнання, інвентар та мийні засоби для клінінгу

№ пор.	Марка або назва виробника	Призначення	Кількість
Клінінгове обладнання			
1	Пилосос Nilfisk-Advance UZ 878-878 B	Для сухого прибирання твердих поверхонь	10
2	Машина VIPER FANG 18C	Для вологого прибирання підлоги	3
3	Magic System 710S Safety	Возик для покоївки	12
4			
Інвентар			
1	H2O Mop X5	Швабра	20
2	Lysoform	Комплект для підмітання (віник і совок)	15
3	Vikan	Набір для миття вікон	12
4			
Мийні засоби			
1	hacoMARBLE	Засіб для мармуру та інших вапнякових підлог	7 (1 кг)
2	Brosser 1TR-KL	Засіб для прибирання скла та дзеркал	10 (250 ml)
3	Суперактив рН 0,5–2,5	Засіб для чищення всіх видів сантехнічних поверхонь	5 (5 л)
4			

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

Для організації Велнес (Wellness), СПА (SPA), Фітнес (Fitness) у готелі «Шекспір» буде організовано спеціальні приміщення, об'єднані у блок, що забезпечить зручність для клієнтів та технічного обслуговування. Необхідне обладнання для організації даного спектра послуг подано у таблиці 1.26.

Таблиця 1.26

Перелік обладнання для організації надання велнес (Wellness), СПА (SPA), фітнес (Fitness) послуг

Комплекс послуг	Обладнання	Кількість, од.
Велнес (Wellness)		
Послуги ароматерапії	Ароматизатор WDT DuftDos Vari	1
Еко-послуги	Лежак з дерева	2
Послуга «Світлотерапія»	Светотерапия EOS SKINFRESH FL2000KFB, FL2001KFB	1
Послуга «Аюрведа»	Набір меблів для послуги «Аюрведа»	1
Послуга «Клеопатра»	Апарат для лімфобренажу Graziosa	1
.....		
СПА		
Послуги масажу	Стіл масажний LEO Comfort	3
Послуги соляної кімнати	Лежак из мозаики Lux	3
Послуги сауни	SOLDOS-SL – обладнання для створення солоного «морського клімату» в сауні	1
Послуги хамаму	SOLDOS-V2 – обладнання для створення солоного «морського клімату» в хамамі	1
.....		
Фітнес		
Послуги кардіотренування	Бігова доріжка Discover SE сериї Elevation	3
Послуги кардіотренування	Горизонтальний велотренажер Lifecycle Discover SE	2
Послуги силового фітнесу	Комплекс для силового тренування Signature Cable Motion	1
.....		

Організацією надання запроектованих послуг займатимуться спеціалісти, що мають спеціальну освіту та практичний досвід роботи.

Івент-сервіс (*Invent Service*). Анімація (*Animation*)

Конференц-сервіс (*Conference*)

Проектування комплексу івент-послуг у готелі «Шекспір» ґрунтується на типології основних категорій івентів. Орієнтовний перелік івент заходів у готелі, необхідні приміщення та обладнання подано у таблиці (табл. 1.27).

Таблиця 1.27

Перелік івент-заходів, необхідних приміщень та обладнання

№ пор.	Назва івент-заходу	Перелік приміщень	Обладнання
	Тематичний фестиваль «Шекспіріада»	Вестибюль Хол Бенкетний зал ресторану	Стенди виставкові (4 шт.) Стільці (80 шт.) Столи фуршетні (20 шт.) Обладнання для феєрверку (1 комплект) Квіткові композиції (3 шт.)
	Весілля (60 осіб)	Хол Зал ресторану	Столи обідні круглі (6 шт.) Стіл для молодят (1 шт.) Стільці (60) Квіткові композиції (4 шт.) Арка підвінцева (1 шт.)

№ пор.	Назва івент заходу	Перелік приміщень	Обладнання
	Ранковий анімаційний захід «Бадьорий ранок»	Фітнес зала	Килимки для фітнесу
	Конференція (100 осіб)	Коференцзал, хол	Столи (50 шт.) Стільці (100 шт.) Демонстраційне обладнання (1 комплект)
....			

Організацією надання запроектованих послуг займатимуться спеціалісти, що мають спеціальну освіту та практичний досвід роботи.

Студенту необхідно виконати такі завдання у межах випускного кваліфікаційного проекту:

обґрунтувати бізнес-процеси обслуговування споживачів з урахуванням функціональної специфіки готелю:

- бронювання (*Reservation*); дистрибуція (*Distribution*);
- реєстрація (*Check-In*); розміщення (*Accommodation*); виселення;
- (*Check-Out*);
- гост-релейшн (*Guest Relation*); рум-сервіс (*Room Service*);
- хаускіпінг (*Housekeeping*); клінінг (*Cleaning*);
- велнес (*Wellness*); СПА (*SPA*); фітнес (*Fitness*);
- івент-сервіс (*Invent Service*); анімація (*Animation*); конференц-сервіс (*Conference*).

1.5. Ресторани. Бару ((Food and Beverage (F &B)

Заклади ресторанного господарства у готелях можуть бути різних типів і форм обслуговування: ресторан, кафе, бари (лобі-бар, лаунж-бар), буфет, закусочна, їдальня. Їх розташовують у різних місцях: на різних поверхах; на даху; у вигляді літнього внутрішнього подвір'я, зимового саду чи оранжереї (система замкненого простору) тощо (рис. 1.57, дод. 1.7). Склад і площі приміщень закладів ресторанного господарства визначають згідно з вимогами ДБН В 2.2-20:2008. Готелі та ДБН В 2.2-25-2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)».



Рис. 1.57. Торговельна зала ресторану

Джерело: <https://www.google.com.ua/search?hl=ru-UA&tbm=isch&tbs=simg:CAQSjAEaiQELEKjU2AQaAggLDAsQsIynCBpiCmAIAxloy>

У ресторанах можуть обслуговувати як організований контингент (мешканців готелю), так і неорганізований (населення міста, туристів тощо). Основний метод обслуговування споживачів у ресторані – офіціантами; форми обслуговування: індивідуальна та бригадна.

Організація харчування мешканців готелю є основною функцією ресторану при готелі, і тому сучасний готель обов'язково має ресторан, адже у вартість проживання зазвичай входить сніданок.

Уранці, зазвичай з 6 до 10 години, у ресторані організовують сніданок. У цей час працює лінія роздачі, рідше гостям пропонують меню сніданку «а la carte». Якщо у ресторані обслуговують не мешканців готелю, він повинен мати окреме приміщення для харчування мешканців. Обладнання та інвентар ресторану повинні бути розраховані на ранкове обслуговування мешканців: лінія роздачі (для холодних і гарячих закусок, електрочайники, кавомолки, кавоварки), відповідний посуд, наприклад, великі таці, кухонний інвентар, інвентар для транспортування їжі до залів і номерів.

Аби ресторан при готелі не був закладом внутрішнього користування, необхідно, щоб він мав окремий вхід із вулиці. Якщо ресторан не має окремого входу, ймовірність відвідування його сторонніми споживачами становить близько 10%, а за його наявності кількість відвідувачів може збільшитися до 70%. Ресторан при готелі можна використовувати для бенкетів.

Ресторан у готелі включає до загальної кількості місць бенкетні зали, проте кількість місць у них нормується до 20% загальної місткості ресторану.

Наявність **кафе** при готелі не обов'язкова, але більшість готелів мають за наявності ресторану невелике кафе, часто різної спеціалізації, що дає змогу розширити асортимент десертних страв, напоїв, кулінарних і кондитерських виробів та залучити більшу кількість споживачів. У кафе застосовують метод обслуговування офіціантами і самообслуговування. Як правило, кафе розташовують на першому поверсі.

Бар – найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі. Залежно від місця розташування бари класифікують як вестибюльні (лобі-бар), ресторанный, допоміжні, бенкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні та ін. Найчастіше бари розташовують поблизу ресторанів, іноді перед входами до залів. У деяких готелях один або кілька барів розташовані у загальній вітальні на першому поверсі. Цей бар можуть відвідувати як мешканці готелю, так й інші споживачі. Як правило, асортимент страв, що пропонується, обмежений і містить кілька складних бутербродів-асорті, холодні та гарячі закуски, кілька видів десертів, гарячих напоїв.

Асортимент алкогольних та безалкогольних напоїв значно ширший і віддзеркалює концептуальність бару та алкогольну політику закладів ресторанного господарства готелю загалом. Обслуговування здійснюють бармен за барною стійкою та офіціант у залі за столиками. На поверхах та даху багатоповерхової споруди також можуть бути розташовані *бари*. Для цього обирають зручні для споживачів місця, часто з мальовничими краєвидами з вікон. Бари також розташовують у підвальних приміщеннях (спортивній, ігровій, оздоровчій зонах, аква-зоні тощо).

Відповідно до асортименту продукції і послуг бари поділяються на три групи.

До першої групи належать бари, в асортименті яких основне місце займають різноманітні алкогольні та безалкогольні коктейлі, змішані напої та спеціальні закуски до них: аперитив-бар, винний, коктейль-бар, пивний (паб), молочний, фіто-бар, десертний бар.

До другої групи входять об'єднані бари, в асортименті яких переважають холодні закуски, основні та солодкі страви, а різноманітні змішані або однорідні алкогольні та безалкогольні напої є доповненням до них. Це гриль-бар та снєк-бар.

Третю групу становлять бари з різними послугами: диско-бар (night – club bars), бізнес-клуб-бар, театральний бар, хол-бар тощо.

Буфет – заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом продукції: переважно холодні закуски, солодкі страви, холодні та гарячі напої, соки, кондитерські

вироби. Буфети отримують продукцію від закладів, філіями яких є, і призначені для швидкого обслуговування споживачів.

Допускається продаж упакованої продукції для винесення, а також реалізація продовольчих товарів. У багатьох готелях працюють буфети, обладнані електричним (електроплитами, кавоварками, яйцеварками, сосисковарками, блендерами, електрочайниками тощо), холодильним устаткуванням (холодильниками, фризерами, охолоджувальними прилавками, вітринами) та ін. Зазвичай буфети розташовують на поверхах готелю і складаються вони з трьох приміщень: доготівельного, для миття посуду та зали.

У готелях організовують поповерхові буфети, які працюють за методом самообслуговування. Режим роботи передбачає забезпечення харчуванням переважно у ранкові та вечірні години. У залі повинно бути організовано робоче місце для буфетника, встановлено столи з гігієнічним покриттям. Обладнання буфету і організація роботи буфетника аналогічні обладнанню та організації роботи зовнішніх буфетів. Поповерхові буфети за допомогою службових ліфтів і підйомників повинні мати зручний зв'язок зі складом та виробництвом ресторану. Згідно з будівельними нормами, кількість місць у буфетах не повинна бути менша 10% місткості готелю.

Їдальні як заклади харчування найчастіше передбачають у структурі курортних готелів. Такі заклади призначені для приготування, реалізації та організації споживання сніданків, обідів, вечер. Обслуговування може бути як офіціантами, так і самообслуговування.

Їдальню для персоналу готелю найчастіше розташовують поряд із виробничими приміщеннями. У ній встановлюють лінії прилавків для самообслуговування. Для прискорення обслуговування споживачів доцільно здійснювати безготівковий розрахунок або самообслуговування з подальшим розрахунком.

Функціональна організація груп приміщень закладу ресторанного господарства у готелі вирішується з урахуванням його категорії. В однозіркових готелях харчування гостей не передбачено, у дво- та тризіркових передбачено ресторани або кафе, чотири- та п'ятизіркових – ресторани, бенкетні зали, бари, у п'ятизіркових також нічні клуби.

Нічні клуби розраховані на показ видовищних програм, їх проектують зазвичай за типом «вар'єте» з можливістю розташування місць у вигляді амфітеатру з танцювальним майданчиком, гримерними, приміщеннями для реквізиту, світлотехніки тощо.

Тенденція використовувати ресторанну групу приміщень у курортних і туристичних готелях для можливого проведення дозвілля зумовила можливість появи у її складі нових типів ресторанів, наприклад, ресторани національної кухні, гриль-ресторани, вар'єте, винні та пивні погребки, танцювальні бари, бари-дисотеки та ін. Спостерігається тенденція до їх розвитку в туристських і курортних готелях.

У залах закладів ресторанного господарства при готелях використовують 2-, 4- або 6-місні столи, іноді 8-місні.

Кількість офіціантів залежить від класу готелю, кількості мешканців, наявності службових ліфтів, що забезпечують зв'язок між поверхами, торговельною залом та виробництвом ресторану. На кожному поверсі готелю поряд зі службовим ліфтом рекомендується передбачати приміщення для зберігання невеликого запасу столової білизни, посуду, приборів, келихів і фужерів, устаткування для приготування деяких закусок та напоїв, миття скляного посуду. У такому приміщенні встановлюють шафи, серванти, виробничі столи, кип'ятильники, настільні електроплити, мийні ванни. Приміщення повинно відповідати санітарним вимогам до закладу ресторанного господарства.

Організація сервісно-виробничого процесу у закладах ресторанного господарства

Структурують сервісно-виробничий процес відповідно до схеми технологічного процесу в готелі та закладі ресторанного господарства, за допомогою чого визначають послідовність етапів надання послуг і виробництва продукції у проектованому об'єкті, а також об'ємно-планувальні рішення для їх забезпечення (рис. 1.58).



Рис. 1.58. Схема виробничо-торговельної структури закладу ресторанного господарства

Просторове забезпечення сервісного процесу наводять у вигляді схеми (рис. 1.59).

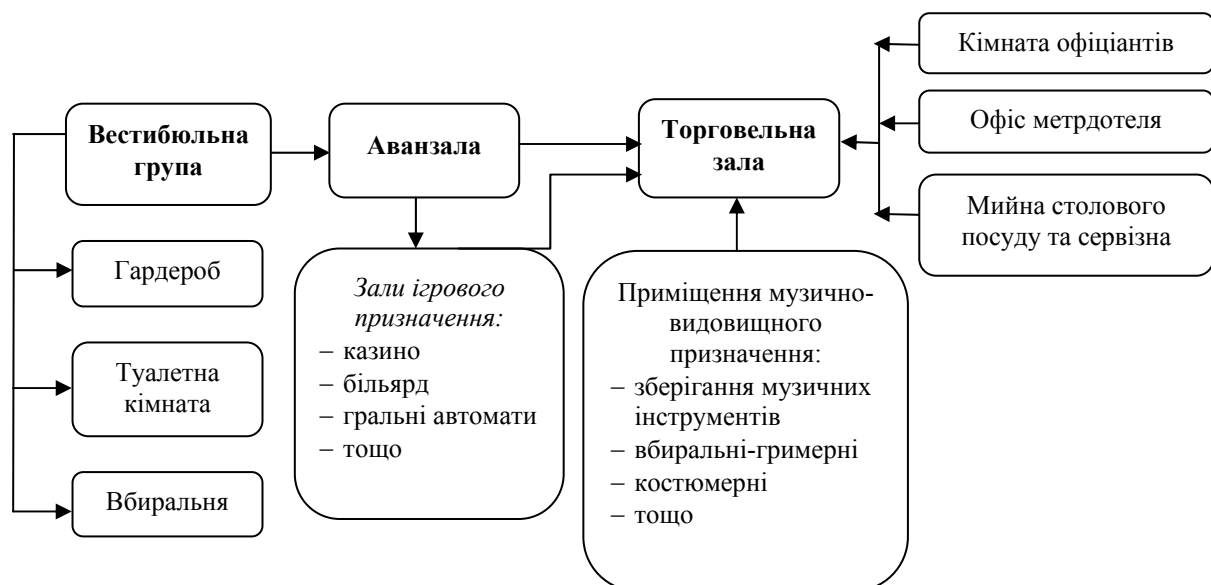


Рис. 1.59. Просторове забезпечення сервісного процесу закладу ресторанного господарства

Приміщення для споживачів

Вестибюль – перше приміщення, куди потрапляють відвідувачі й де починається обслуговування. У вестибюлі розміщують гардероб для відвідувачів, вхід до зали, туалетні кімнати. Площу вестибюля з урахуванням гардероба та туалетних кімнат розраховують згідно з нормативом $0,45 \text{ м}^2$ на одне місце в залі. Вестибюль можна обладнати дзеркалами.

Санітарні кімнати розташовані поряд із гардеробом. До їх санітарного стану висувають високі вимоги: бездоганна чистота, добра вентиляція, яскраве освітлення. Туалетні кімнати забезпечені гарячою і холодною водою, туалетним милом, сушильними електрорушниками і дзеркалами. Санвузли: до структури цих приміщень входять вхідні тамбури, туалетна кімната, кабінки вбиралень; площа – по 8 м² окремо для жінок і чоловіків.

Гардероб – місце для зберігання верхнього одягу та особистих речей відвідувачів. Він має огороження. У гардеробі встановлюють двобічні вішалки з розсувними кронштейнами. Площу гардероба розраховують згідно з нормативом 0,10 м² на одне місце в залі.

Аванзала (зала очікування). Оформлення аванзали пов'язане з декоративним рішенням торговельної зали. Аванзалу обладнують м'якими кріслами, журнальними столиками тощо. Площу аванзали розраховують згідно з нормативом 0,15 м² на одне місце.

Поряд із торговельною залою розташовують приміщення для офіціантів. У них встановлюють столики, стільці, шафи, дивани тощо. Площа приміщень визначається відповідно до ДБН В.2.2-25-2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)».

Торговельна зала – основне приміщення, призначене для обслуговування споживачів. Площа торговельної зали визначається за нормативами на одне місце в залі (ДБН В.2.2-25-2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)»). У ресторані передбачають також естраду, місце для танців і місце для зберігання музичних інструментів. Площа естради розраховується, виходячи з нормативу 0,15 м² на одне місце в залі.

Бари організовують при готелях у приміщеннях, суміжних із вестибюлями, у холах, ресторанах, поряд з основними торговими залами або в торгових залах. Бари можуть бути і самостійними закладами ресторанного господарства. У них реалізують різні напої, закуски, кондитерські вироби, фрукти, деякі нескладні страви, що готують у присутності відвідувача.

Бари, організовані при підприємстві, складаються з торгового залу і підсобного приміщення. Якщо бар є самостійним підприємством, то додатково можуть бути виробничі приміщення для приготування холодних закусок і основних страв нескладної технології, цех для механічного оброблення деяких видів сировини.

Торговий зал бару обладнують сучасними зручними меблями: напівм'якими і м'якими кріслами або стільцями, столами, стільниці яких покривають декоративним пластиком, деревом або склом. Скатертинами столи накривають у барах класів «люкс», «вищого», де подають холодні й гарячі страви та кулінарні вироби. У пивному барі встановлюють дерев'яні столи, сидіння навколо них у вигляді бочок або табурети, стільці. У залі пивного і молочного бару можна встановити високі столи для вживання їжі стоячи. Умеблювання молочних барів здебільшого таке саме, як і в кафе. У залі танцювального бару відводять місце для оркестру, танцювального майданчика, концертних виступів.

Якщо в барі немає гардероба, у залі встановлюють вішалки для одягу відвідувачів. Після завершення описової частини оформлюють таблицю 1.28.

Таблиця 1.28

Поелементна структурно-технологічна схема процесу обслуговування в закладі ресторанного господарства

Зона	Елементи процесу	Засоби забезпечення процесу		Учасники
		просторові	матеріально-технічні	
Самообслуговування				
Первинного обслуговування	Надання попередніх послуг	• вестибюль; • гардероб верхнього одягу; • санітарний вузол; • інші	• стільці; • лави; • вішалки; • сантехнічні прилади; • інші	Відвідувачі Гардеробник Прибиральниця

Зона	Елементи процесу	Засоби забезпечення процесу		Учасники
		просторові	матеріально-технічні	
Роздавальні	Надання послуг харчування	торговельна зала	роздавальна лінія (форма, марка, спосіб розміщення)	Роздавальник Касир Відвідувач
Споживання	Споживання продукції та послуг	торговельна зала	торгові меблі, столовий посуд, устаткування	Працівник торговельної зали Відвідувач
Забезпечення процесу обслуговування	Санітарне оброблення використаного столового посуду, таць, наборів тощо	- торговельна зала; - мийна столового посуду	- транспортер для використаного посуду; - столи для використаного посуду, збирання відходів; - посудомийна машина; - ванни для миття посуду, скла, наборів, таць; - шафи для зберігання посуду; - утилізатор відходів	Працівник торговельної зали Відвідувач Мийник посуду Оператор посудомийної машини
Дозвілля	Надання послуг з організації дозвілля	- торговельна зала; - приміщення для організації дозвілля	- гральні автомати; - більярдні столи; - інші	Адміністратор Відвідувач
<i>Обслуговування офіціантами</i>				
Первинного обслуговування	Надання попередніх послуг	- автопаркування; - вестибюль; - гардероб; - камера схову цінних речей; - аванзала; - інші	- гардеробна стійка; - сейф; - прилад для чищення взуття; - полиця для зберігання засобів гігієни; - обладнання для дрібного ремонту; - санітарні прилади; - стійка адміністратора; - м'які меблі	Паркувальник Швейцар Менеджер з обслуговування Адміністратор Метрдотель Хостес Відвідувач
Послуг харчування і відпочинку	Надання і споживання послуг харчування, обслуговування і відпочинку	- торговельна зала; - естрада; - бенкетні зали; - VIP-зали; - бар	- меблі та обладнання торговельного залу; - столовий посуд; - столові набори; - столова білизна; - елементи інтер'єру; - декорації шоу-програм; - інше	Менеджер з обслуговування Адміністратор Метрдотель Хостес Офіціант Бармен, бариста Сомельє Відвідувач Інші
Допоміжна	Забезпечення процесу обслуговування	- торговельна зала; - роздавальна; - сервізна; - буфет; - бар; - мийна столового посуду; - приміщення офіціантів; - приміщення менеджера з продажу; - приміщення для зберігання музичних інструментів; - гримерна	- торговельно-технологічне устаткування; - устаткування для забезпечення видовищних заходів	Спеціаліст відповідного спрямування Відвідувач

Закінчення табл. 1.28

Зона	Елементи процесу	Засоби забезпечення процесу		Учасники
		просторові	матеріально-технічні	
Дозвілля	Надання послуг з організації дозвілля (ГОСТ 30523-97)	• приміщення ігрового призначення; • приміщення для проведення естрадно-видовищних заходів без вживання їжі; • дитяча кімната (ігрова); • інші	• настільні ігри; • гральні автомати; • більярд; • боулінг; • інше	Спеціаліст відповідного спрямування Відвідувач
Інформаційно-консультативна	Консультування Навчання кулінарної майстерності	• торговельна зала; • приміщення для надання інформаційно-консультативних послуг	• офісні меблі; • торговельні меблі; • технологічне устаткування	Спеціаліст відповідного спрямування Відвідувач
Інших послуг	Надання інших послуг (ГОСТ 30523-97)			

У таблиці 1.29 наведено приклад визначення площі приміщень для здійснення обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Таблиця 1.29

Площа приміщень для здійснення обслуговування в закладах ресторанного господарства

Приміщення	Площа, м ²	
	Ресторан – 80 місць	Лобі-бар – 10 місць
Вестибюль	36	–
у т.ч. гардероб	8	–
у т.ч. туалетні кімнати	8	–
Аванзала	12	–
Торговельна зала	168	14
Приміщення для офіціантів та адміністратора	10	–
Усього	226	14

Організація виробничого процесу в закладах ресторанного господарства

Для закладу ресторанного господарства з повним технологічним циклом цей процес складається з таких стадій:

- визначення обсягу добового попиту на продукцію згідно з концептуальними засадами діяльності закладу;
- розроблення виробничої програми;
- формування сировинних запасів і предметів матеріально-технічного забезпечення;
- виробництво і реалізація кулінарної та кондитерської продукції;
- організація споживання ресторанного продукту.

Виробничий процес у закладі ресторанного господарства при готелі проектується на підставі загальної концепції готелю, схеми організації виробничого процесу та добової динаміки попиту закладів ресторанного господарства за розрахунковий день (табл. 1.30).

Оборотність місця за годину визначають за формулою

$$\varphi = 60/t,$$

де t – тривалість відвідування, хв.

Кількість відвідувачів за годину визначають за формулою

$$N_{год} = P\varphi \kappa,$$

де P – кількість місць у залі;

κ – коефіцієнт заповнення зали, частка від одиниці.

Оборотність місць протягом години залежить від тривалості вживання їжі. Якщо в закладі передбачено застосування раціонів харчування (сніданок, обід, вечеря), кількість споживачів визначають для кожного вживання їжі окремо [92].

Таблиця 1.30

Прогнозована динаміка завантаженості ресторану на 80 місць

Години роботи	Тривалість відвідування, хв	Оборотність місця за годину, рази	Коефіцієнт заповнення зали, частка одиниці	Кількість відвідувачів, осіб
7:00–10:00	Шведська лінія			300
11:00–12:00	40	1,5	0,1	12
12:00–13:00	40	1,5	0,2	24
13:00–14:00	60	1,0	0,4	32
14:00–15:00	60	1,0	0,3	24
15:00–16:00	90	0,7	0,3	17
16:00–17:00	90	0,7	0,2	11
17:00–18:00	120	0,5	0,5	20
18:00–20:00	120	1,0	0,7	56
20:00–22:00	120	1,0	0,9	72
22:00–23:00	120	0,5	0,3	12
23:00–24:00	60	1,0	0,1	8
Загальна кількість відвідувачів за день (N)				288
Денна оборотність місця, рази				3,6

Примітка. Кількість мешканців готелю, що харчуються на шведській лінії, не входить у загальну кількість відвідувачів ресторану, коли він працює в режимі загальнодоступного. Отже, загальна кількість відвідувачів за день – 288. Денна оборотність одного місця – 3,6 рази.

На початку розрахунків денної виробничої програми потрібно скласти меню (дод. 1.8).

Після визначення денної кількості споживачів у закладі ресторанного господарства при готелі необхідно визначити прогнозовану кількість страв, що реалізуються протягом робочого дня.

Прогнозування денного обсягу реалізації продукції за групами здійснюють на підставі прогнозованої завантаженості торговельної зали закладу ресторанного господарства

при готелі з урахуванням наявності (або відсутності) шведської лінії шляхом визначення споживаної кількості страв за одне відвідування та прогнозованої кількості споживачів за зміну роботи зали (при роботі в режимі вільного доступу) (дод. 1.9) [92]:

$$n = Nm, \quad (1.4)$$

де n – кількість страв за групами;

N – прогнозована кількість споживачів за зміну роботи зали (без шведської лінії);

m – коефіцієнт споживання групи страв.

На наступному етапі визначають загальну кількість страв у кожній групі ресторанної продукції (табл. 1.31).

Таблиця 1.31

Кількість страв за групами ресторанної продукції

Група страв	Коефіцієнт споживання	Кількість страв
Фірмові страви	0,1	29
Холодні закуски	1,9	547
Гарячі закуски	0,3	86
Супи	0,18	52
Основні страви	1,2	346
Соуси	0,2	58
Гарніри	0,3	86
Десерти	0,4	115
Гарячі напої	0,5	144
Холодні напої	0,6	173
Кондитерські та борошняні вироби	0,5	144

Для розрахунку кількості алкогольних і безалкогольних напоїв слід користуватися такими нормативами: міцні алкогольні напої (горілка, джін, ром, віскі, текіла, лікери тощо) – 0,05 л; вина, у тому числі ігристі та вермути – 0,1–0,15 л; пиво – 0,1 л; безалкогольні напої (соки, морси, мінеральна і солодка вода тощо) – 0,3 л на одного споживача. Потім слід визначити, скільки пляшок алкогольних та безалкогольних напоїв повинно бути (з урахуванням передбачених найменувань та об'єму пляшки). Слід мати на увазі, що кількість кожного найменування напою, передбаченого у винній карті, повинна бути не меншою, ніж 1 пляшка або пакет.

Успішне здійснення виробничого процесу залежить від оперативного планування і правильної організації роботи у закладах ресторанного господарства. Сутність оперативного планування полягає у складанні виробничої програми закладу. Питаннями планування виробничої програми займаються завідувач виробництва (його заступники), начальники виробничих цехів, бригадири, працівники бухгалтерії

Виробнича програма – це обґрунтований план випуску всіх видів продукції власного виробництва. Вона визначає загальну кількість страв, виробів, напівфабрикатів, які виробляють у цехах закладу. На основі визначеної денної кількості страв і напоїв розраховують виробничу програму закладу (табл. 1.32).

Таблиця 1.32

Виробнича програма ресторану на 80 місць

Назва страви	Вихід, г	Кількість порцій, шт.
ФІРМОВІ СТРАВИ		29
Закуска «Альмеха» (мідії в раковині, запечені із зеленню, часником, лимонним соком і сиром)	150	5
Салат «Табулі» (свіжий помідор, булгур, петрушка, лимонний фреш, салат ромен, зелена цибуля, заправлений оливковою олією)	150	5
Суп «Лутфі» (суп із білих грибів на курячому бульйоні з картоплею, морквою, шампіньйонами)	350	4
«Касталета» (соковите м'ясо молодого ягняти на реберцях)	200	4
«Святковий таджин» (тушкована баранина з овочами, чорносливом і медом)	230	6
Баранина із запеченими фініками	225/75	2
«Східна радість» (тістечко із сиром і дієтичною добавкою «Фукуси»)	50	3
Холодні страви та закуски		
...		

Сировинне забезпечення виробничої програми

Розрахувавши виробничу програму закладу ресторанного господарства, проводять розрахунки добової кількості сировини та напівфабрикатів, що дасть можливість забезпечити безперебійну роботу закладу. Розрахунки здійснюють за формулою:

$$Q = \frac{n \cdot g_p}{1000}, \quad (1.5)$$

де Q – кількість сировини, кг;

n – кількість страв даного найменування, шт.;

g_p – норма сировини на одну страву, брутто, г.

Кількість денної сировини, яка необхідна закладу ресторанного господарства, відображено в таблиці 1.33.

Таблиця 1.33

Добова потреба в сировині, продуктах за товарними групами для ресторану на 80 місць

Товарна група	Вид сировини, продукту, напівфабрикату	Гатунок, термічний стан	Кількість, кг
Напівфабрикати з м'яса, птиці та субпродукти	Телятина (м'якоть)	охолоджена	14,36
	Телятина (вирізка)	охолоджена	12,64
	Язик телячий	охолоджений	7,18
	Баранина (м'якоть)	охолоджена	16,2
	Баранина (вирізка)	охолоджена	6,24
	Язик баранячий	заморожений	5,62

Товарна група	Вид сировини, продукту, напівфабрикату	Гатунок, термічний стан	Кількість, кг
	Печінка теляча	охолоджена	1,9
	Печінка бараняча	охолоджена	2,1
	Реберця ягняти	охолоджені	1,64
	Кури	охолоджені	2,87
	Філе куряче	охолоджене	8
Усього	78,75		
Напівфабрикати з риби та нерибні продукти моря	Форель	охолоджена	0,51
	Кальмари	заморожені	1,8
	Креветки	заморожені	2,85
	Палтус (філе)	охолоджене	4,3
	Лосось	охолоджений	4,81
	Сардина	охолоджена	2,12
	Мідії	заморожені	0,96
Усього	17,35		
М'ясна та рибна гастрономія	Сьомга слабосолена	охолоджена	1,1
	Форель слабосолена	охолоджена	1,1
	Палтус в'ялений	охолоджений	1,1
	Сало «часникове»	охолоджене	1,0
	Бастурма	охолоджена	2,0
	Буженина	охолоджена	0,92
	Суджук-телятина	охолоджена	2,0
	В'ялена телятина	охолоджена	0,9
Усього	10,12		
Молоко, молочні та жирові продукти	Сир «Голландський»	охолоджений	1,01
.....			

Проектування складських приміщень

На підставі прийнятих рішень роблять опис організаційних заходів щодо приймання товарів і предметів матеріально-технічного забезпечення, їхнього зберігання і відпускання у підрозділи, організації вагового та транспортного господарства, праці комірника тощо. При цьому враховують дотримання основних принципів організації матеріальних потоків, забезпечення товарного сусідства, поточності та послідовності технологічних процесів.

На основі визначених необхідних обсягів сировини та напівфабрикатів усіх закладів ресторанного господарства готелю, організації роботи їхнього складського господарства і виду технологічного процесу виробництва (на сировині або на напівфабрикатах) розробляють структуру складських приміщень і визначають їхню площу на основі даних, наведених в ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі».

Приклад визначення структури і площі складських приміщень закладів ресторанного господарства при проектуваному готелі наведено у таблиці 1.34.

Таблиця 1.34

Структура і площі складських приміщень закладів ресторанного господарства при проектуваному готелі

№ пор.	Приміщення	Устаткування	Кількість, од.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
				довжина	ширина	
1	Завантажувальна	Ваги товарні (0,5 ÷ 100,0 кг)	1	1100	400	0,44
		Стіл виробничий	2	1600	500	1,6

Закінчення табл. 1.34

№ пор.	Приміщення	Устаткування	Кількість, од.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
				довжина	ширина	
		Ваги настільні (0,04 ÷ 10,0 кг)	1	390	330	–
		Підтоварник ПТ1А	3	1000	800	2,4
		Візок вантажний (50 кг)	3	1000	400	1,2
	Площа, яку займає устаткування, м ²					5,64
	Площа завантажувальної, м ²					18,0
2	Комора сухих продуктів	Стелаж SC-158	2	1500	800	2,4
		Підтоварник ПТ1А	1	1000	800	0,8
	Площа, яку займає устаткування, м ²					3,2
	Площа комори сухих продуктів, м ²					8,9
3	Комора винно-горілчаних напоїв	Стелаж SC-158	2	1500	800	2,4
		Підтоварник ПТ1А	2	1000	800	1,6
	Площа, яку займає устаткування, м ²					4,0
	Площа комори винно-горілчаних напоїв, м ²					11,0
4	Охолоджувальні камери					
4.1	М'ясо-рибних напівфабрикатів	Площа камери м'ясо-рибних напівфабрикатів, м ²				8
4.2	Овочевих напівфабрикатів, фруктів, зелені, напоїв	Площа камери овочевих напівфабрикатів, фруктів, зелені та напоїв, м ²				8,0
4.3	Молочно-жирова та гастрономії	Площа камери молочно-жирової та гастрономії, м ²				8,0
5	Комора зберігання інвентарю та мийна тари	Стелаж SC-135	1	1200	600	0,72
		Ванна мийна BM/700	1	700	700	0,49
		Шафа для інвентарю Pravin	2	900	500	0,9
		Площа, яку займає устаткування, м ²				2,11
		Площа комори інвентарю, м ²				6,0
6	Приміщення комірника	Стіл	1	1200	600	0,72
		Шафа	1	1000	600	0,6
		Стілець	5	400	400	0,8
		Площа, яку займає устаткування, м ²				2,12
		Площа приміщення комірника, м ²				6,0

Вимоги до проектування складських приміщень при закладах ресторанного господарства

- ✓ забезпечення зберігання товарів і сировини з дотриманням температурного режиму та товарного сусідства;
- ✓ складські приміщення проектують поблизу виробничих, розвантажувальний майданчик – з боку господарського подвір'я та обладнують навісом і рампою;
- ✓ комори продуктів і охолоджувальні камери не розташовують під мийними та санітарними вузлами, адміністративно-побутовими приміщеннями, а також виробничими приміщеннями із трапами, стаціонарні охолоджувальні камери – поряд із приміщеннями з підвищеною температурою і вологістю, а також над та під ними;
- ✓ комори проектують без природного освітлення, бажано з північного чи північно-західного боку будівлі або в центрі її.

У закладах ресторанного господарства з кількістю місць у залах 500 і більше перед приміщенням завантажувальної необхідно проектувати платформу висотою 1,1 м, шириною 3 м і довжиною не менш як 3 м. У закладах з меншою кількістю місць у залах, як правило, проектують розвантажувальні майданчики та застосовують підйимально-спусковий механізм.

Вхід у приміщення завантажувальної закладів із кількістю місць у залах понад 100 проектують окремо від входу для персоналу.

Площу приміщень для зберігання сировини і завантажувальної приймають за ДБН В.2.2-25-2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)».

Устаткування підбирають згідно з наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 3 січня 2003 р. № 2 «Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування» і оформлюють у вигляді структурно-технологічних схем виробництва для заготівельних цехів.

❖ *Обираючи устаткування, перевагу слід надавати вітчизняним зразкам; імпортне устаткування використовують тоді, коли воно за певними показниками переважає вітчизняне або в Україні такого не випускають (див. дод. 1.1).*

❖ *Для визначення технічних характеристик окремих видів устаткування можна використовувати каталоги та довідники або інтернет-сайти фірм-постачальників, що працюють на ринку України (наведені у списку рекомендованих джерел).*

❖ *Об'єднання технологічних операцій у робочі місця, ділянки, цехи можливе лише за дотримання вимог СанПиН 42-123-5777-91.*

Приклад. Основою оперативного планування виробничого процесу закладу є виробнича програма, що складається на основі денних меню кожного з торговельних підрозділів, які входять до складу закладу.

До складу виробничих приміщень проектного закладу входять доготівельний (овочеве та м'ясо-рибне відділення), гарячий, холодний, борошняний, кондитерський цехи. Якщо кількість перероблювальної сировини велика, слід окремо передбачати м'ясо-рибний та овочевий цехи.

Згідно з асортиментом продукції, яку виготовляють у закладі, доготівельний цех включатиме технологічні лінії оброблення м'ясних, рибних та овочевих напівфабрикатів (рис. 1.60, 1.61).

Виробничу програму доготівельного цеху складають на основі виробничої програми закладу ресторанного господарства і оформлюють у вигляді табл. 1.35.

Таблиця 1.35

Виробнича програма доготівельного цеху

Назва сировини	Добова потреба, кг	Технологічне оброблення	Призначення
Лінія виготовлення овочевих напівфабрикатів			
Огірки свіжі	8,12	Миття, очищення, нарізання	Для холодних закусок
Спаржа	0,71	Миття	Для холодних та основних страв
...	...	...	...
Лінія виготовлення м'ясних і рибних напівфабрикатів			
Телятина (м'якоть)	14,36	Миття, зачищення, нарізання	Для супів та основних страв
Палтус (філе)	4,3	Миття, зачищення, нарізання	Для основних страв

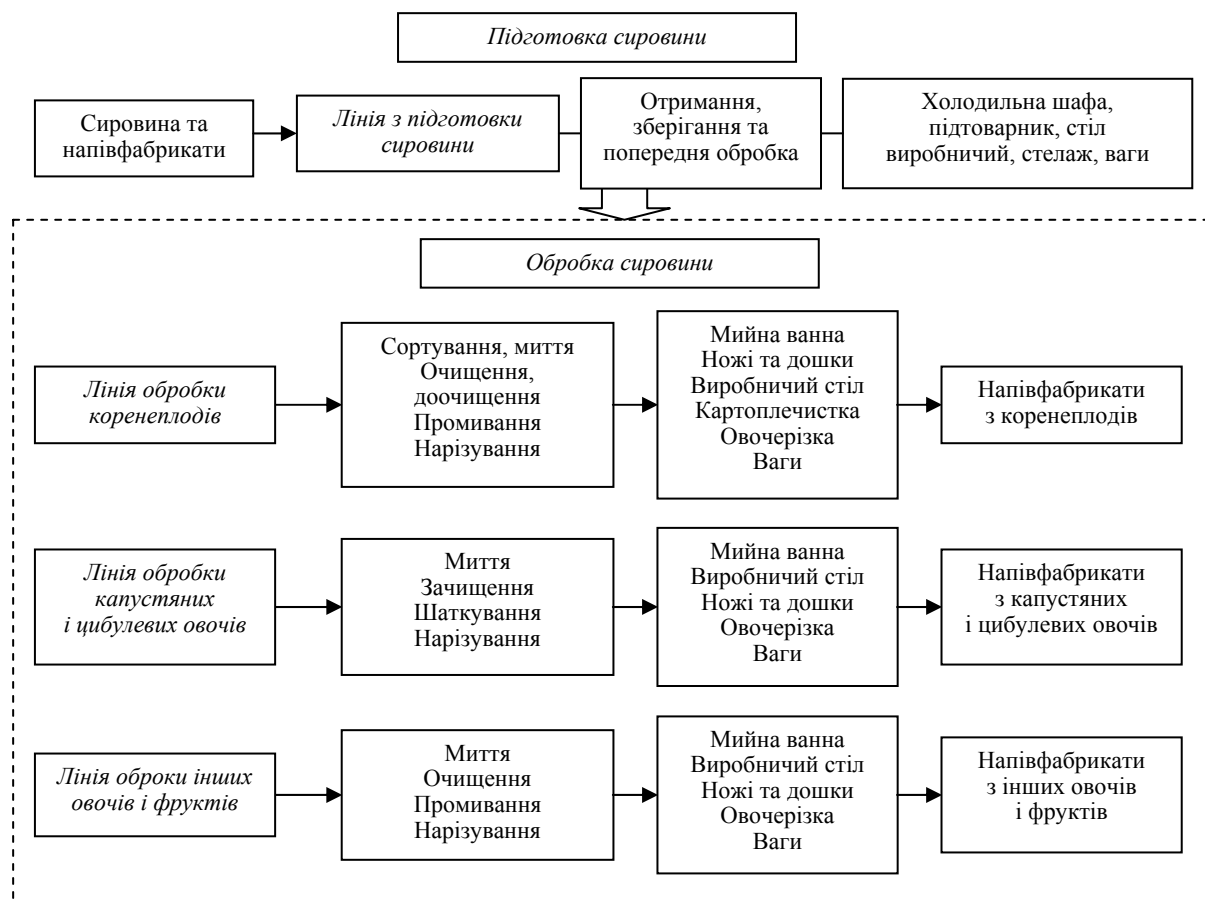


Рис. 1.60. Схема організації виробничого процесу овочевого відділення

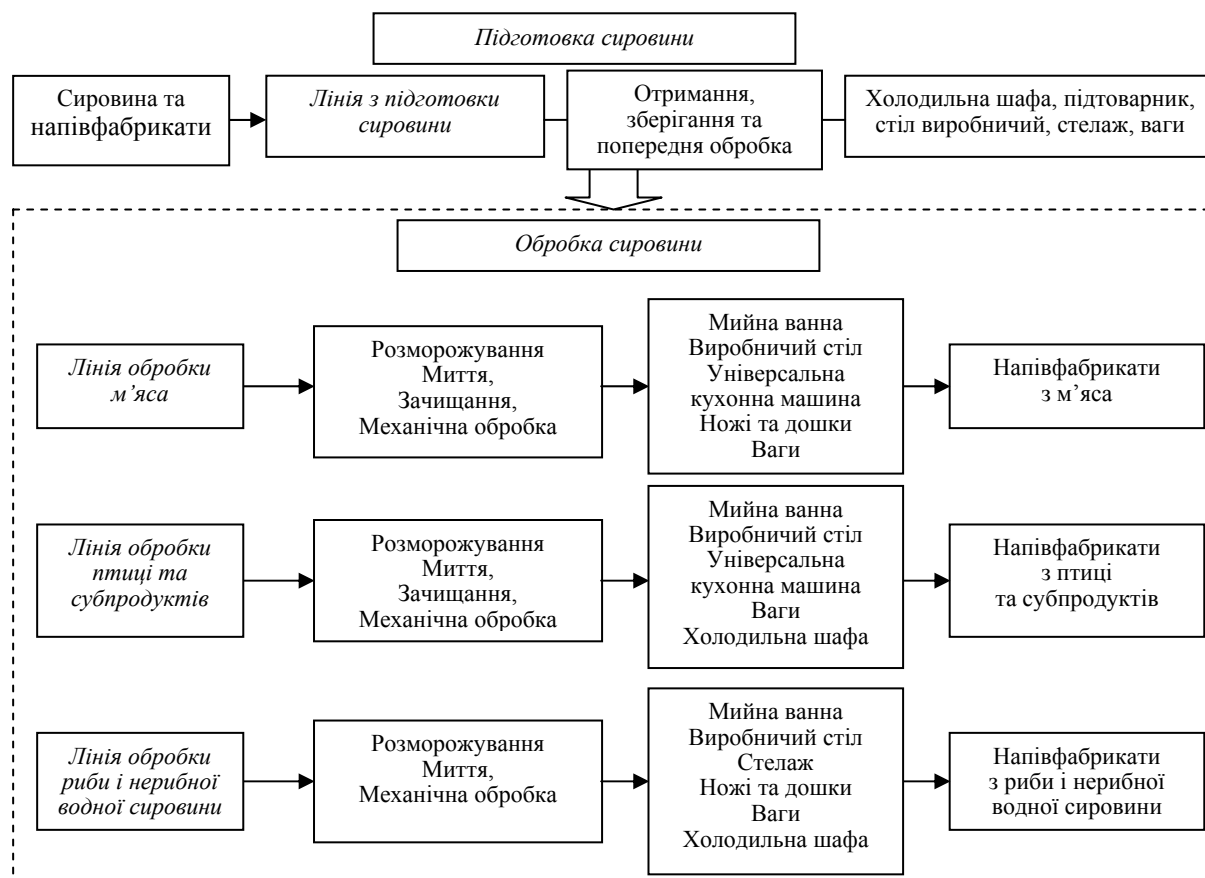


Рис. 1.61. Схема організації виробничого процесу м'ясо-рибного відділення

*Обґрунтування кількості та типів механічного, холодильного
та немеханічного устаткування*

Основою для підбору устаткування є такі показники:

- кількість сировини в партії, яку оброблюють за один раз;
- функціональність та продуктивність устаткування;
- вартість, енергоємність, габаритність;
- зручність та безпечність в експлуатації та обслуговуванні.

Кількість і номенклатуру технологічного устаткування, що встановлюється у проєктованому закладі ресторанного господарства, визначають на основі наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 3 січня 2003 р. № 2 «Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування», а марку і модель устаткування – за каталогами фірм-виробників.

Приклад підбору устаткування та визначення площі доготівельного цеху наведено у табл. 1.36.

Таблиця 1.36

Визначення площі доготівельного цеху

Устаткування	Марка, модель	Кількість, шт.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
			довжина	ширина	
Овочеве відділення					
Виробничий стіл	Rada CO-15/8H	2	1500	800	2,4
Мийна ванна	TMM BMP-H 2/450	1	1000	530	0,53
Стіл із мийною ванною	ТИП-225-СМБ	1	1200	700	0,84
Раковина для миття рук	LW10039G	1	500	400	0,2
Стелаж	MZ CT-II-135	1	1000	600	0,6
Ваги електронні	CAS SW-5	1	260	287	—
Бачок для відходів	ACP_100	1	∅	400	0,16
Машина для нарізання овочів	Торгмаш МІПР-350	1	600	300	—
Підтоварник	TMM ПТ-10	1	1000	600	0,6
Холодильна шафа	MISTRAL 40RS	1	670	735	0,5
Полиці настінні	Техно-ТТ ПН-111/1504	2	1500	400	—
М'ясо-рибне відділення					
Виробничий стіл	Rada CO-15/8H	2	1500	800	2,4
Мийна ванна	TMM BMP-H 2/450	1	1000	530	0,53
Стіл із мийною ванною	ТИП-225-СМБ	1	1200	700	0,84
Ваги електронні	CAS SW-5	1	260	287	—
Бачок для відходів	ACP_100	1	∅	400	0,16
Стелаж	MZ CT-II-135	1	1000	600	0,6
М'ясорубка	Sirman TC-12E	1	430	215	—
М'ясорозрихлювач	Sirman «T-Rex»	1	400	450	—
Холодильна шафа	MISTRAL 40RS	1	670	735	0,5
Полиці настінні	Техно-ТТ ПН-111/1504	2	1500	400	—
Корисна площа устаткування					10,86
Загальна площа цеху					27,0

На основі визначеної площі встановленого устаткування (у табл. 1.36 – корисна площа устаткування) визначають остаточну площу цеху разом із проходами за формулою

$$S_{ц} = \frac{S_{уст}}{k}, \quad (1.6)$$

де $S_{уст}$ – площа устаткування, м²;

k – коефіцієнт використання площі, що враховує збільшення площі приміщення на проходи,
 $k = 0,35-0,4$.

Отримані дані заносять у табл. 1.36.

Проектування процесу виробництва кулінарної продукції

Технологічний процес виготовлення кулінарної продукції завершується в гарячому, холодному цехах і передбачає такі етапи:

- складання виробничої програми (табл. 1.35);
- організацію технологічних ліній виробництва готової кулінарної продукції та розроблення схеми виробничого процесу (рис. 1.62, 1.63), визначення чисельності виробничого персоналу (табл. 1.37);
- обґрунтування режиму роботи цехів;
- обґрунтування вибору технологічного та допоміжного устаткування і визначення площі цехів (нормативним методом).

Для визначення технологічного обладнання розрахунковим методом використовують певні методики [92].

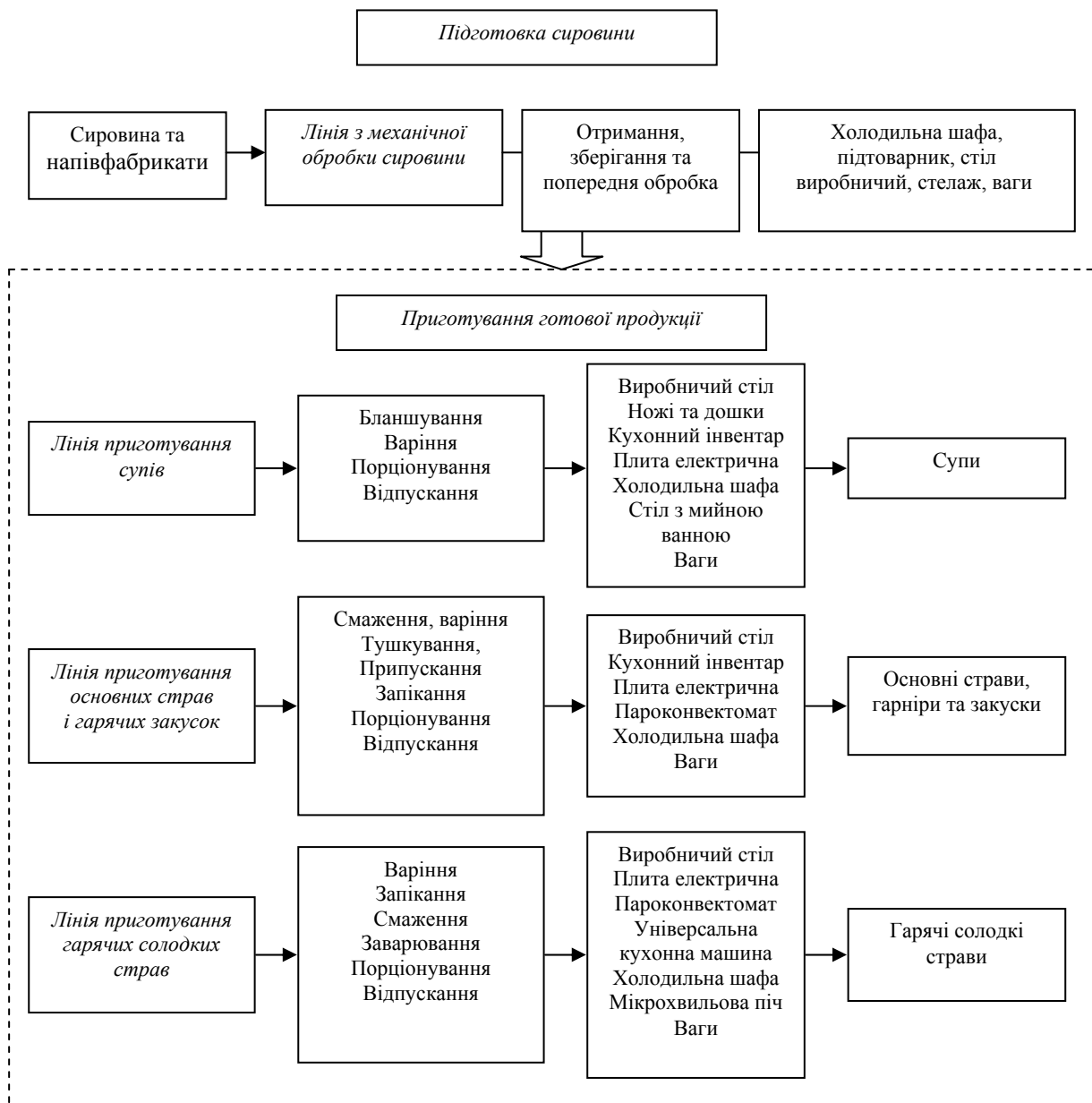


Рис. 1.62. Схема виробничого процесу гарячого цеху ресторану

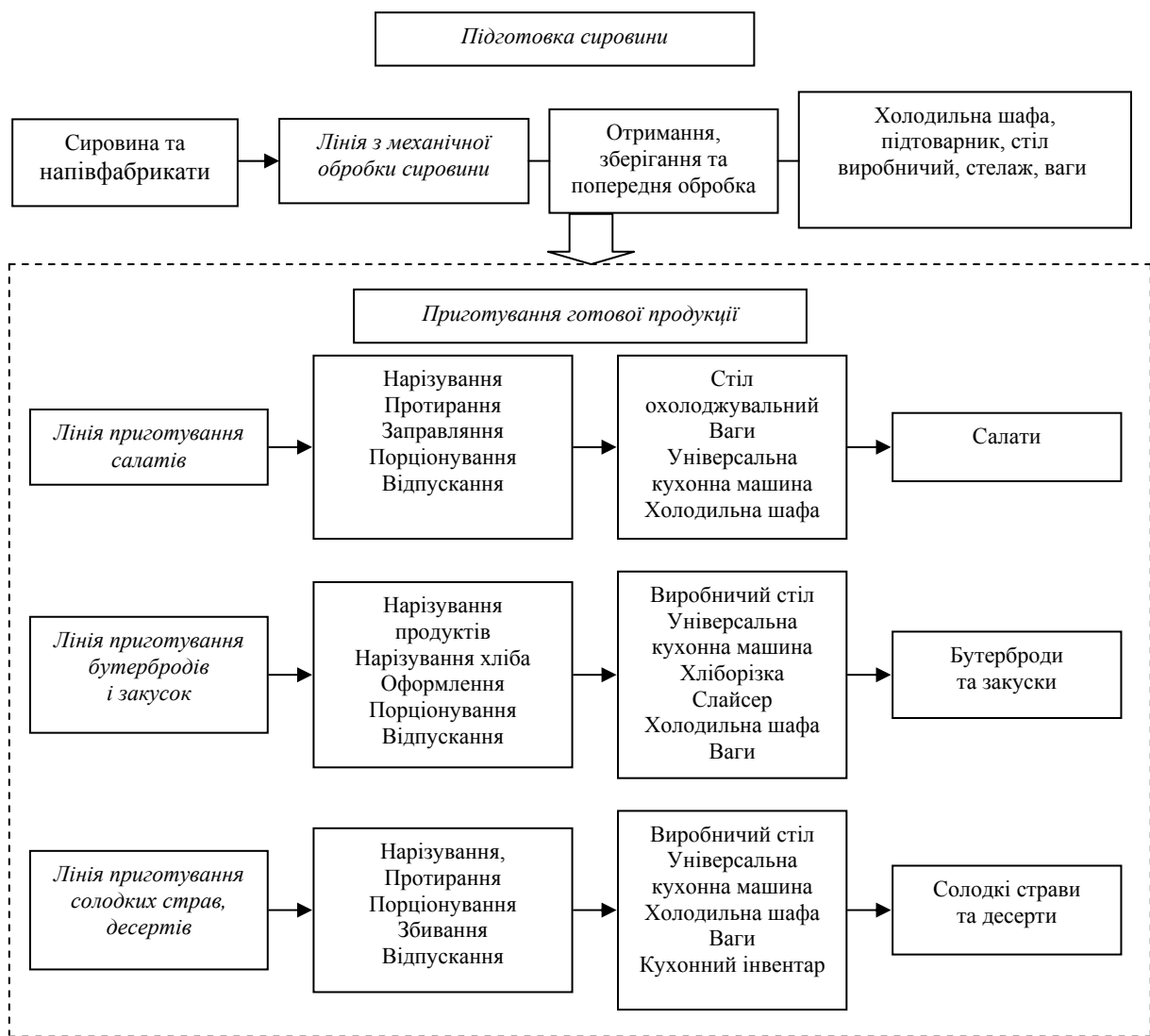


Рис. 1.63. Схема виробничого процесу холодного цеху ресторану

Таблиця 1.37

Витрати часу для виконання виробничої програми гарячого цеху

Назва виробу, страви	Вихід, г	Денна кількість порцій, шт.	Коефіцієнт трудомісткості	Загальні витрати часу, с
Гарячий цех				
Філе палтуса з овочами	210/100	9	2,7	2430
Лосось з броколі під сиром	170	10	2,7	2700
Котлета «Східна»	180/100	8	2,7	2160
Телятина по-арабськи	100/75/50	19	2,7	5130
М'ясо пікантне	230	17	2,7	4590
Телятина «Особлива»	230	23	2,7	6210
Баранина по-каїрськи	225/50	23	2,6	5980
Котлетки із шуки з соусом із твердих сирів	180/40	15	2,3	3450
Кальмари карбонара з ясним кремом та картопляним пюре	150/100	12	1,9	2280

Закінчення табл. 1.37

Назва виробу, страви	Вихід, г	Денна кількість порцій, шт.	Коефіцієнт трудомісткості	Загальні витрати часу, с
Форель на бамбуковому листі зі шпинатом та картоплею	360	22	2,5	5500
Рулет зі свинячої вирізки, начинений рагу та шпинатом з тушкованим капустяним качаном	250	9	2,9	2610
Тушковані баклажани з січеною бараниною та кавказькими спеціями	300	6	2,7	1620
Качина грудинка на гарбузових оладках з обліпиховим соусом	90/110/40	16	2,7	4320
.....				
Разом				165000

На основі даних виробничої програми визначають необхідні технологічні лінії виробництва і надають опис організації їх роботи із зазначенням необхідного технологічного обладнання.

Технологічні лінії проектують так, щоб процес оброблення окремих видів продуктів був найкоротшим, а траєкторії руху сировини не перетинались і не мали зворотного руху.

Організацію виконання виробничої програми передбачають згідно з термінами використання напівфабрикатів і термінів реалізації готової продукції.

Розрахунок необхідної чисельності працівників виробництва

Чисельність виробничого персоналу визначають на основі розрахункового меню (виробничої програми) закладу ресторанного господарства на розрахунковий день та діючих норм часу на виготовлення одиниці продукції.

Для закладів ресторанного господарства кількість працівників, що безпосередньо зайняті у процесі виробництва, визначається за формулою:

$$N_1 = \frac{\sum n \cdot K \cdot 100}{3600 \cdot T \cdot \lambda}, \quad (1.7)$$

де n – кількість страв, кожного найменування, що виробляються за день, порцій;

K – коефіцієнт трудомісткості страв (дод. 1.12);

T – тривалість робочого дня кожного працівника, год. (становить 7 або 8);

λ – коефіцієнт, що враховує ріст продуктивності праці, $\lambda = 1,14$.

Оскільки чисельність працівників, безпосередньо зайнятих у процесі виробництва, згідно із запропонованою методикою, визначається для всього закладу в цілому, то пропонується їх розподіл по цехах підприємства в наступному процентному співвідношенні

Заклад ресторанного господарства з повним виробничим циклом: м'ясо-рибний цех – 15%; овочевий цех – 15%; холодний цех – 20%; гарячий цех – 50%.

Заклад ресторанного господарства з неповним виробничим циклом: доготівельний цех – 20%; холодний цех – 20%; гарячий цех – 60%.

Залежно від типу, місткості закладу ресторанного господарства, особливостей його роботи, процентне співвідношення виробничих працівників по цехах може видозмінюватися.

Загальну чисельність працівників виробництва (N_2) розраховують за формулою

$$N_2 = N_1 \alpha, \quad (1.8)$$

де α – коефіцієнт, що враховує режим роботи закладу та відсутність працівників з поважних причин, $\alpha = 1,14$ за восьмигодинного робочого дня та двох вихідних; $\alpha = 1,58$ за тривалості робочого дня 11 год 30 хв і роботи через день.

Приклад. Згідно з розрахунками встановлено, що загальні витрати часу на виробництво кулінарної продукції становлять 165 000 с.

Отже,

$$N_1 = \frac{165000}{8 \cdot 1,14 \cdot 3600} = 5,02;$$

$$N_2 = 5,02 \cdot 1,58 \approx 8,0.$$

У результаті розрахунків чисельність працівників гарячого цеху становить 4 особи, холодного – 2 особи; доготівельного – 2 особи. В цехах працюють кухарі III, IV, V розрядів.

На основі даних табл. 1.37 (виробнича програма) і наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 3 січня 2003 р. № 2 «Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування» встановлюють тип, характеристики і кількість устаткування (в тому числі нейтрального).

Нейтральне устаткування (виробничі столи, мийні ванни, стелажі, полиці, шафи, візки, підставки під устаткування, допоміжне устаткування тощо) підбирають за технологічною необхідністю.

Добираючи устаткування, можна використати рекомендації щодо орієнтовної комплектації устаткування окремих підрозділів закладів ресторанного господарства (дод. 1.10).

Приклад визначення площі гарячого цеху наведено у табл. 1.38.

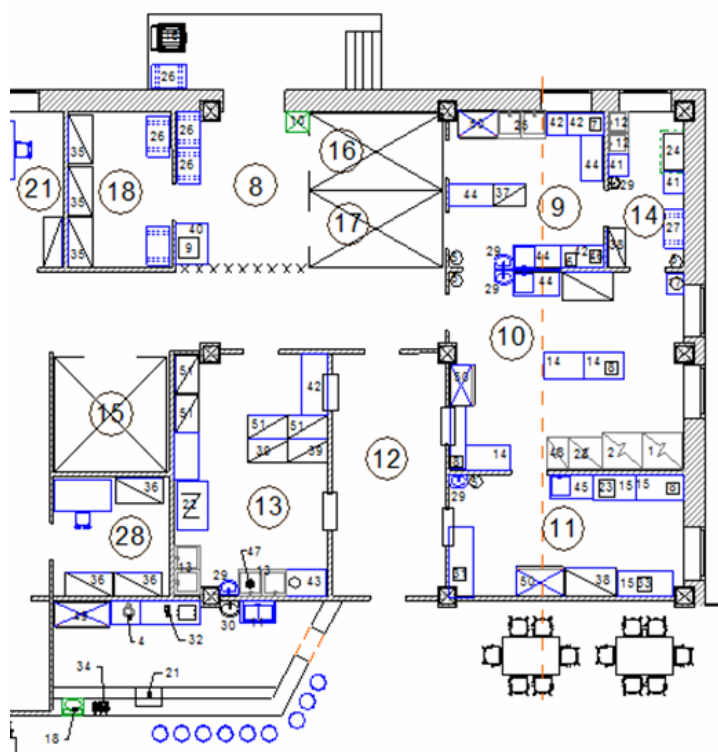
Таблиця 1.38

Визначення площі гарячого цеху (приклад)

Устаткування	Марка, модель	Кількість, шт.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
			довжина	ширина	
Виробничий стіл	Rada CO-15/8H	3	1500	800	3,6
Холодильна шафа	ПХС(Д)-»ТЕХАС ВА»-1,2	1	1320	750	1,0
Стіл із мийною ванною	ТИП-225-СМБ	1	1200	700	0,84
Ваги електронні порційні	CAS SW-5	1	260	287	–
Пароконвектомат	Unox XVC 305 Evolution	1	750	773	0,6
Мікрохвильова піч	Samsung CM1329A	1	464	557	–
Полиці настінні	Техно-ТТ ПН-111/1504	2	1500	400	–
Плита електрична	Kogast ES-67/1-0	1	1200	700	0,84
Жарильна поверхня (гриль)	BECKERS GHN-75 RL	1	735	500	–
Кип'ятильник	Торгтехніка КНЭ-50	1	430	350	–
Фритюрниця	FRT 02 URET	1	410	180	–

Устаткування	Марка, модель	Кількість, шт.	Габаритні розміри, мм		Площа, м ²
			довжина	ширина	
Бачок для відходів	ACP 100	1	Ø	400	0,16
Раковина для миття рук	LW10039G	1	500	400	0,2
Стелаж	MZ CT-Ц-135-2.0	2	1000	600	1,2
Блендер	Vema FR2068M	–	200	200	–
Корисна площа устаткування, м²					8,44
Загальна площа гарячого цеху, м²					24,0

Виробничі приміщення необхідно розміщувати в надземних поверхах (рис. 1.64). Ці приміщення, як правило, забезпечені природним освітленням (бічним або верхнім); інтенсивність освітлення повинна відповідати ДБН В.3.5-28-2006.



- 8 – завантажувальна; 9 – доготівельний цех; 10 – гарячий цех; 11 – холодний цех; 12 – роздаткова;
 13 – мийна столового посуду та сервізна; 14 – мийна кухонного посуду;
 15 – охолоджувальна камера м'ясо-рибних напівфабрикатів; 16 – охолоджувальна камера молочно-жирових продуктів; 17 – охолоджувальна камера овочевих напівфабрикатів;
 18 – комора сухих продуктів; 21 – приміщення комірника; 28 – білизняна.

Рис. 1.64. Просторове вирішення зони складських приміщень закладу ресторанного господарства (фрагмент плану, приклад)

Виробничі цехи, що обслуговують торговельні зали, розташовують на одному рівні з ними.

Оскільки об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства повинні передбачати послідовність і поточність технологічного процесу, а також максимальне скорочення шляхів руху вантажопотоків, зону виробництва розташовують максимально наближено до зон складських приміщень та обслуговування.

Приміщення, в яких процеси пов'язані з утворенням горючого пилю (просіювання борошна, цукру), а також використанням горючих газів (цехи з газовим, тепловим устаткуванням), не допускається розташовувати безпосередньо під приміщеннями, призначеними для одночасного перебування понад 50 осіб.

Приклад визначення складу та площі приміщень закладу ресторанного господарства наведено у табл. 1.39.

Таблиця 1.39

Склад і площа приміщень закладу

№ пор.	Назва приміщення	Площа приміщення, м ²
	ЗАКЛАД РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ	
	Приміщення для відвідувачів	
		
	Складські приміщення	
		
	Корисна площа закладу S_k	4800

! Корисну площу закладу (об'єкта) визначають як суму площі всіх приміщень для забезпечення сервісно-виробничого процесу за винятком технічних.

Із врахуванням площі коридорів та технічних приміщень визначають робочу площу закладу за формулою

$$S_p = S_k K_1, \quad (1.9)$$

де S_k – корисна площа закладу;

K_1 – коефіцієнт збільшення площі, $K_1 = 1,10 - 1,25$ (для невеликих закладів (до 50 місць) та закладів високого класу $K_1 \rightarrow \max$, для великих закладів (понад 200 місць) та кількоповерхових $K_1 \rightarrow \min$).

Із врахуванням площі конструктивних елементів будівлі (стін, сходів, вентиляційних шахт, ліфтів тощо) визначають загальну площу закладу за формулою:

$$S_{\text{заг}} = S_p k_2, \quad (1.10)$$

де S_p – робоча площа закладу;

k_2 – коефіцієнт збільшення площі, $K_2 = 1,03 - 1,15$ (для невеликих одноповерхових закладів (до 50 місць) та закладів високого класу $K_2 \rightarrow \min$, для великих закладів (понад 200 місць) та кількоповерхових $K_2 \rightarrow \max$).

Визначення поверховості будівлі

Площу поверху будівлі визначають за формулою

$$S_{\text{пов}} = \frac{S_{\text{заг}}}{n}, \quad (1.11)$$

де n – кількість поверхів.

Геометричні розміри будівлі (при проектуванні прямокутних у плані будівель) розраховують за формулою:

$$ab = S_{\text{пов}}, \quad (1.12)$$

де a – довжина будівлі, м;
 b – ширина будівлі, м.

! Визначаючи геометричні розміри будівлі, враховують, що співвідношення довжини і ширини повинно наближатися до 2:1. Бажано, щоб значення a і b були кратні кроку – 6000, 3000, 2000 м (в осях).

Проектуючи будівлі інших форм, дотримуються правил розрахунку площі відповідних геометричних фігур.

Типи харчування в закладах ресторанного господарства

Під час бронювання готелю у ваучері можна побачити зазначення типу харчування. Існує кілька типів харчування, які мають таке позначення:

OB – only bed, EP – Except Pation. Ця аббревіатура означає, що крім проживання, гостю не надається жодних послуг харчування. Зазвичай в цих випадках харчування можна замовити додатково.

Тип харчування BB (bed & breakfast). Цей тип харчування в готелі означає, що до вартості проживання включено лише сніданок (зазвичай шведський стіл, додаткове харчування (обід, вечеря і т.ін.) можна замовити за окрему плату.

Сніданки при готелях класифікують за різними ознаками (табл. 1.40).

Таблиця 1.40

Класифікація сніданків

Час проведення 5.00–11.00	Тип	➤ Загальноконтинентальний (європейський або континентальний) ➤ Національний або етнічний (англійський, французький, американський тощо)
	Час організації	➤ Ранній ➤ Пізній
	Асортимент	➤ Розширений ➤ Умовно обмежений ➤ Комплексний
	Наявність алкогольних напоїв	➤ З шампанським або з вином ➤ Без алкогольних напоїв
	Час вживання їжі	➤ Прискорений (під час обслуговування учасників конференцій, з'їздів тощо; тривалість 20–25 хв) ➤ Експрес-сніданок (у номерах готелю)
	Термін функціонування	➤ Сезонний ➤ Місячний
	Особливість раціону	➤ Дієтичний ➤ Вітамінний
	Релігійні особливості	➤ Згідно з релігійними традиціями
	Вік	➤ Дитячий
	Особливість обслуговування	➤ У залі ➤ У номері готелю

При розрахунку виробничої програми вихід однієї порції становить 1/2 або 1/3 стандартної порції кожної страви з меню сніданку. У разі великого асортименту страв вихід однієї порції може становити 1/4.

Основними видами сніданків є чотири:

CBF – Continental Breakfast (континентальний сніданок). Це найпростіший вид сніданку. Найчастіше подають у європейських готелях 2*–5*, іноді його можна побачити в готелях категорії 2*–3* в інших частинах світу. Сніданок складається із чаю, кави, булочки, вершкового масла, сиру кисломолочного, яйця, також можуть бути запропоновані фрукти або йогурт.

ABF – American Breakfast (американський сніданок). Для тих, хто надає перевагу поживнішому сніданку, ніж CBF, слід обрати саме цей вид. До нього, крім усіх компонентів континентального, додатково включають різні види ковбаси, сирів, а також овочеві салати. Цей вид найбільш розповсюджений в Америці та Західній Європі.

BBF – Buffet Breakfast (шведський стіл). Найбільш розповсюджений і популярний вид сніданку. Доволі часто його позначають універсальною аббревіатурою ВВ. Шведський стіл – найбільш калорійний вид сніданків. Його можна зустріти в більшості готелів у всьому світі. До його складу входять молочні та м'ясні продукти, овочі, фрукти, випічка та кондитерські вироби, а також усі напої місцевого виробництва (іноді можуть пропонувати алкогольні напої).

Під час організації харчування за типом «шведський стіл» вага порцій не обмежена, гість має необмежену кількість підходів до столу. В готелях різної категорії різноманітність та якість шведського столу можуть значно варіюватися. У готелях 4* та 5* пропонують різноманітніший сніданок, ніж у 2* та 3*.

Англійський сніданок зустрічається значно рідше, ніж інші види. Зазвичай входять кава (чай), сік, яєчня, тости, вершкове масло і фруктовий джем.

Окремі варіанти сніданків мають певні особливості (табл. 1.41).

Таблиця 1.41

Особливості асортименту окремих видів сніданків

Види продукції	Особливості
Континентальний тип	Соки (плодові, овочеві), фрукти, ягоди, пластівці (cereals), страви з яєць, м'ясні та рибні страви, сир, овочі та картопля, комбіновані страви з яєць, м'яса, овочів та картоплі, солодка випічка, вафлі, тости
Біосніданок	Соки (натуральні соки-фреш зі свіжих овочів та фруктів), фрукти, зернові та борошняні вироби, горіхи, молочні продукти, чай, кава (натуральна або зі свіжомелених та смажених кавових зерен)
Англійський	Подають без льодяної води напої: каву, чай з молоком або вершками. Плодові соки. Тости. Вівсяна або манна каші. Рибні страви, а також комбіновані страви з яєць. Компоти. Мармелад (конфітур із цитрусових), джем сливовий
Американський	Подають з льодяною водою напої: каву, фруктові та овочеві соки. Житній, білий хліб, хлібна скоринка з дріжджового тіста, смажені пиріжки або пончики, солодка випічка (торт з чорницею). Вівсяна або манна каша. М'ясні страви. Яєчня випуска двох видів (жовток підсмажений або рідкий)
Австрійський	Перший: кава з вершками або молоком і булочка. Другий: холодні закуски (ковбаса, відварене м'ясо), гарячі страви (тушкована або запечена яловичина, обсмажена печінка), мінеральна вода, кава
Голландський	Кава, булочка з мармеладом або гарячий шоколад з печивом
Іспанський і португальський ранній	Кава, булочка і мармелад або гарячий шоколад з печивом
Іспанський і португальський пізній (10.00–11.00)	Овочі, рибні та яєчні страви

Види продукції	Особливості
Італійський	Свіжі фрукти, міцна кава з молоком, тости, булочки з мармеладом, медом, маслом
Німецький ранній (близько 6.00)	Кава з молоком або вершками, булочки з мармеладом або джемом, бутерброди із сиром і маслом
Німецький пізній (10.00–11.00)	Холодні та гарячі закуски, супи та основні страви, десерт
Польський	Перший: чай, кава з молоком, булочка, мармелад, варення. Другий: холодні та гарячі закуски, десерт, кава, чай з молоком
Скандинавський	Рибні та м'ясні страви, хрумкі хлібці
Фінський	Гарячий напій з молоком
Швейцарський	Кава з молоком і булочка
Французький	Перший: дуже міцна кава з молоком (у співвідношенні 1:1), масло, сир різних сортів, хліб, булочки, рогаики, круасани. Другий: страва з гарніром, фрукти, кава
Вегетаріанський	Спеціальні хлібобулочні вироби з борошна грубого помелу, вегетаріанський омлет з картоплею та запеченими томатами чи овочами, гарячі овочеві та фруктові страви, асортимент гарячих напоїв (кави, чаю, гарячого молока, гарячого шоколаду тощо) з медом, варенням, лимоном, свіжоприготовлені фруктові та овочеві соки, свіжі фрукти (яблуко, апельсин, банан, сезонний фрукт чи ягода)
Дієтичний	Такі самі страви, але за іншими методами кулінарного оброблення, у тому числі на парі. Додатково пропонують сухі сніданки: мюслі, корнфлейкс чи сірієлс зі знежиреним молоком або йогуртом. Серед напоїв стандартного асортименту пропонують також знежирене гаряче (холодне) молоко
Експрес-сніданок	Найчастіше при організації харчування в номерах готелю. Асортимент молочних та кисломолочних продуктів, свіжовипечених хлібобулочних виробів (круасани, плюшки, булочки, вироби з різними видами фаршу та без нього), фруктові страви та фрукти в асортименті, у тому числі сезонні, гарячі напої в асортименті з наповнювачами

У закладах типу «люкс» поряд із традиційним подаванням сніданків існує так званий буфет люкс у спеціально відведеному для цього приміщенні. Як правило, меню такого буфету складається з ексклюзивних холодних і гарячих закусок та страв, великого асортименту охолоджених і гарячих напоїв, до якого входить шампанське, лікери.

Сніданки можуть пропонувати у скомплектованому вигляді. Напої подають у термосах. Термоси повинні бути підписані за видами напою (чай, кава тощо). Фруктові та овочеві соки, холодне молоко і збиті вершки зберігають у термосах або спеціальному посуді у ємкостях із льодом. Вершкове масло розкладають порціями, які упаковують індивідуально і зберігають у ємкостях з льодом. Хліб і печиво загортають у фольгу. Мармелад, мед, цукор також доцільно використовувати в індивідуальній упаковці.

НВ – Half Board (сніданок та вечеря). Цей тип харчування називають також «напівпансіон» або дворазове харчування. На багатьох курортах, замовляючи номер у готелі, гість отримує харчування за системою НВ, що входить до вартості проживання. Також у більшості готелів є можливість замовити вечерю, а також оплатити її на місці.

Тип харчування DNR – Dinner (вечеря). Харчування за системою DNR може бути різним: як за меню, так й у вигляді шведського столу. У другому випадку здебільшого вечеря буде такою самою, як і сніданок. Слід мати на увазі, що на вечерю у Європі за типом «шведський стіл» пропонують обмежений вибір основних страв (2–3 найменування). Холодні закуски та салати у будь-якому разі не обмежені.

FB – Full Board (триразове харчування). Full Board також називають «повний пансіон». До нього входить сніданок, обід та вечеря. Переважно сніданок та вечерю пропонують у вигляді шведського столу. За обідом та вечерєю пропонують будь-які напої зазвичай за окрему плату.

FB+ або ExtFB – full board + або extended half board (розширене триразове харчування). Розширений повний пансіон включає сніданок, обід та вечерю (зазвичай це шведський стіл). У меню пропонують безалкогольні напої (у деяких готелях – також алкогольні: пиво, вино).

Brunch dinner (сніданок, який переходить в обід). Цей тип харчування найбільш розповсюджений на гірськолижних курортах. Brunch dinner – це сніданок, який поступово переходить у ранній обід (перерви між ними нема). Крім харчування, пропонують безалкогольні та алкогольні напої (найчастіше пиво та вино) місцевого виробництва.

Типи харчування «все включено»

Mini all inclusive (повний пансіон + напої). Mini all inclusive включає сніданок, обід та вечерю. У більшості готелів вечерю пропонують у вигляді шведського столу. Крім того, пропонують напої місцевого виробництва. Напої гість може отримати не тільки під час вживання їжі, а й у будь-який інший час у необмеженій кількості.

ALL(AL) – All Inclusive (все включено). Під час проживання в готелі за системою All Inclusive, крім триразового харчування, у вартість входять всі алкогольні та безалкогольні напої місцевого виробництва (у необмеженій кількості й у будь-який час). Також пропонують додаткове харчування: другий сніданок, полуденок, легкі закуски, барбекю у барах, пізня вечеря. У вартість проживання входять основні послуги та розваги, які пропонує готель.

HcAL – high class all inclusive (все включено, вищий клас). За системою high class all inclusive все, що пропонує готель, уже входить у вартість. Гість отримує все безкоштовно, крім магазинів, телефонів, лікаря, перекаря, деяких водних видів спорту та дайвінгу.

UALL (UAI) – Ultra All Inclusive (ультра все включено). Ultra All Inclusive – це аналог All Inclusive, але крім того, гість має можливість отримати будь-які алкогольні та безалкогольні напої (як місцевого, так й не місцевого виробництва), а також необмежене харчування у будь-який час (цілодобово). Крім того, гість може безоплатно користуватися будь-якими послугами і розвагами, які пропонує готель. Деякі готелі пропонують безоплатне харчування в ресторанах із кухнею різних народів світу, харчування протягом доби у будь-який час.

Існує багато різновидів системи Ultra All Inclusive – такі, як VIP All Inclusive, Elegance All Inclusive, De luxe All Inclusive, Super All Inclusive та інші. Відмінність цих типів від інших слід уточнювати у кожному готелі окремо.

Особливості обслуговування в номерах готелю. Відповідність готелів високим категоріям (чотири-, п'ятизірковим) оцінюється наявністю в них таких послуг: обслуговування в номері (від англ. *Room service* – дослівно кімнатний сервіс) та міні-бар (*Mini-Bar*).

Черговий офіціант перед початком роботи уточнює кількість отриманих раніше замовлень, номери, з яких вони надійшли, і час їх виконання. Крім того, він виконує підготовчу роботу, необхідну для виконання замовлень.

Сніданки у номери замовляють у багатьох готелях, найчастіше курортних. Їх подають різними способами: на розносі; спеціальному столику на колесах для обслуговування в номерах (рис. 1.65); столику спеціальної конструкції на колесах, нижня частина якого заїжджає під ліжко, а верхня залишається як рознос перед гостем, що перебуває у ліжку; столику в номері.

Іноді в готелях пропонують сніданки на відкритих майданчиках (рис. 1.66). У цьому разі потрібно передбачати тенти від сонця.

Багато закладів пропонують особливі види сніданків, наприклад на галявині після ранкової прогулянки (сніданки-п'ікніки).

в асортименті (15–100 г). Також можуть бути міцні алкогольні напої (горілка, віскі, коньяк тощо). Найчастіше до асортименту міні-бару входять напої тільки у розфасовці невеликого об'єму.

В інформаційному куточку номера, де є міні-бар, двома мовами (українською й англійською) розміщують вичерпну інформацію про асортимент бару, вартість і кількість продовольчих товарів у ньому. Покоївка чи спеціальний працівник служби обслуговування в номері стежить за асортиментом міні-бару.

До номерів готелю для VIP-гостей перед їх заселенням заносять корзинку з фруктами (яблуками, апельсинами, грушами, виноградом, сливами, ананасами, бананами та ін.). У номері бізнес-леді може бути покладена на подушці маленька шоколадка або цукерка.

Організація прискорених видів обслуговування. До прискорених видів обслуговування мешканців готельних комплексів належать такі: експрес-обід за попереднім замовленням; бізнес-ланч; стіл-буфет. Меню перших двох видів належать до групи скомплектованого харчування.

Організація ранчу (від англ. *breakfast* – сніданок та *lunch* – другий сніданок, обід). У розумінні пересічного споживача ранч – дуже пізній сніданок, у меню якого можуть бути бульйони, пюреподібні супи або супи-креми. Ранч – розширений варіант шведської лінії.

Ранч організовують у певний час – з 11.00 до 13.00 і пізніше, іноді з 12.00 до 16.00. Організація ранчу має специфічні ознаки: різноманітність пропонованих страв, у тому числі основних гарячих; до меню вносять певний асортимент супів; іноді пропонують послуги приготування окремих страв у присутності та на замовлення споживачів, приготування фламбованих страв, смажених на решітці, грилі тощо; при цьому подають аперитив, іноді – диджестив. Напої пропонують алкогольні та безалкогольні.

Організація шведського столу (лінії). Форму обслуговування споживачів «шведський стіл (лінія)» (*Smorgasbord*) широко застосовують у закладах ресторанного господарства при готелях для організації сніданків, ранчів, обідів, вечер. Назва «шведський стіл» універсальна і об'єднує два терміни. Основна відмінність шведської лінії від лінії прилавків самообслуговування полягає в тому, що на шведській лінії кількість та маса порції кожної страви не обмежені для споживача.

Шведський стіл (лінію) влаштовують стаціонарним або пересувним, для прискорення обслуговування – з одно- чи двобічним доступом споживачів. Відстань між шведською лінією та зоною вживання їжі в ресторанній залі або кафе не повинна бути меншою за 1,5 м (рис. 1.67).



Джерело: <https://www.google.com.ua/search?hl=ru-UA&tbm=isch&tbs=simg:CAQSigEahwELEKjU2AQaAAwLELCMPwgaYgpgCAMSKOsM5gz-DPwM6gz7DIQNhhjIDPkMijaJNog>



Джерело: <https://www.google.com.ua/imgres?imgurl=http://www.kariatida.com/plugins/custompages/ImageWM/%3Furl%3DCrimea-PortoMare-14.jpg&imgrefurl=http://www.kariatida.com/27620/&h=400&w=>

Рис. 1.67. Шведська лінія

Шведські столи можуть бути різних конфігурацій: круглі, овальні, квадратні та прямокутні.

Для шведського столу в ресторані облаштовують окремих зал або його частину. На видному місці розташовують інформацію про режим роботи шведського столу, вартість сніданку, обіду та вечері, асортимент продукції.

За відсутності відповідного устаткування для шведського столу встановлюють фуршетні чи спеціальні столи. При цьому довжина однієї лінії повинна становити 3–4 м, ширина – 1,5–2 м, висота – 0,75–0,9 м. Столи накривають скатертинами, створюючи своєрідну «спідничку» відповідної довжини (0,5 см від підлоги).

Асортимент продукції шведського столу залежить від часу обслуговування (сніданок, обід, вечеря). Вранці рекомендується застосовувати один із варіантів тижневого меню континентальних сніданків: сухі сніданки (*cereals*), мюслі, корфлейкс, рибна гастрономія (оселедець, шпроти, риба холодного та гарячого копчення), м'ясна гастрономія (шинка, буженина, ковбаса, сосиски та ін.), овочі натуральні, салати та вінегрети, млинці, оладки, запіканки, сир твердий та м'який різних сортів, кисломолочний сир, сметана, йогурти, кефір, ряжанка, молоко (холодне та гаряче), вершки, страви з яєць, каші молочні, випічка, чай, кава, какао. На багатопорційні блюда розкладають набори для перекладання: столові виделки та ложки, лопатки, щипці та ін.

Під час сніданку на стіл ставлять марміт для підігрівання яєць, в який вмонтовано чарки-підставки з вогнетривкого матеріалу, тостер.

У меню обіду включають 12–16 найменувань холодних закусок, 2–3 – супів, 4–6 – гарячих основних страв, соуси, десерт (желе, креми, компоти, фрукти), борошняні кондитерські вироби, гарячі напої, соки та фірмові напої.

У меню вечері на шведському столі включають 8–10 найменувань холодних закусок, 4–6 – основних страв, соуси, десерт, у тому числі фрукти, борошняні кондитерські вироби та гарячі напої.

Попереднє сервірування столів залежить від виду обслуговування: сніданок, обід, вечеря. На столи ставлять пляшки з мінеральною водою або глечики з розталою, салатники з льодом (влітку) на піріжковій (закусочній) тарілці із лляною серветкою.

Шведський стіл працює за методом самообслуговування. Перевага форми обслуговування «шведська лінія» полягає у прискоренні обслуговування споживачів, які витрачають на сніданок у середньому 15–20 хв, на обід та вечерю – по 25–30 хв.

Сніданок на шведській лінії, якщо вона становить єдину послугу, організовують з 7.00 до 11.00. При організації інших видів харчування встановлюють такий режим роботи: сніданок – 8.00–10.00, обід – 12.00–15.00, вечеря – 18.00–20.00

Організація процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства

Організація процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі починається з розроблення фірмового сервісу відповідно до обраної концепції. Для цього необхідно визначити номенклатуру послуг і розрахувати обсяги матеріально-технічного та кадрового забезпечення цих послуг, а саме:

- модель обслуговування;
- кількість обслуговуючого персоналу;
- обґрунтувати способи подавання страв;
- кількість та номенклатуру меблів, торговельно-технологічного устаткування для забезпечення процесу обслуговування (місткість, форма, розстановка тощо);
- номенклатуру предметів для індивідуального та групового сервірування;
- надання інших послуг (паркування, продаж сувенірів, квітів, пакування продукції, забезпечення доступу до інтернету; факсу, надання залів для проведення ділових зустрічей та ін.).

Визначаючи метод обслуговування споживачів у закладі ресторанного господарства, слід обґрунтувати, чому обрано один із методів: повне обслуговування офіціантами, часткове обслуговування офіціантами, самообслуговування; а також необхідність надання послуг сомельє, баристи тощо.

Кількість меблів і торговельно-технологічного устаткування для забезпечення процесу обслуговування слід обирати за методиками і даними [92].

Основними видами меблів у залі ресторану є обідні столи, крісла, підсобні столи, серванти тощо. Кількість необхідних меблів для забезпечення споживання наведено в таблиці 1.42.

Таблиця 1.42

**Характеристика меблів закладу ресторанного господарства
(приклад, ресторан на 80 місць)**

Тип меблів	Габаритні розміри, мм	Характеристика	Кількість меблів
Стіл двомісний	800×800	Для споживання страв	7
Стіл чотиримісний	1200×800	Для споживання страв	12
Стіл шестимісний	900×1500	Для споживання страв	3
Стільці	600×600	Для сидіння гостей	80
Барні табурети	Ø400	Для сидіння гостей	4
Сервант для офіціантів	1150×750	Зберігання посуду, наборів, скла, білизни протягом зміни	2
Стіл для офіціантів (підсобний)	450×750	Для тимчасового зберігання посуду, страв, напоїв	4
Візок офіціантський	400×600	Прибирання використаного посуду, транспортування страв під час групового обслуговування	3

У ресторані запроваджується обслуговування офіціантами. За кожним офіціантом передбачено закріплення певних столиків і всі елементи техніки обслуговування (приймання замовлення, сервірування столу, подавання страв і напоїв, розрахунок із споживачами та прибирання посуду).

Сучасним інноваційним засобом обслуговування у ресторанній сфері є використання електронного меню (дод. 1.11).

У повсякденному обслуговуванні розрахунок кількості офіціантів здійснюється за формулою:

$$N_{of} = \frac{P}{H}, \quad (1.13)$$

де N_{of} – кількість офіціантів, що беруть участь в обслуговуванні, осіб;

H – кількість місць у залі на одного офіціанта (15–20);

P – місткість зали, місць.

Приклад розрахунку кількості обслуговуючого персоналу наведено у табл. 1.43. Обслуговуючий персонал працюватиме два через два дні.

**Якісний та кількісний склад обслуговуючого персоналу
закладів ресторанного господарства**

Посада	Розряд	Кількість	
		Ресторан – 80 місць	Лобі-бар – 20 місць
Адміністратор залу		2	–
Офіціант	4	8	2
Гардеробник		2	–
Бармен-касир	5	2	2
Мийник столового посуду		2	–
Прибиральник залів		2	2
Паркувальник		2	–
Прибиральник приміщень загального користування		2	–
Разом		22	6

У барах застосовують різні методи обслуговування відвідувачів: самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіновані. Відвідувачі можуть випити коктейль біля барної стійки або перенести напої і різні вироби до обіднього столу (при самообслуговуванні), а також замовити напій в офіціанта. Іноді замовлений напій готують біля столика замовника. У барі при ресторані коктейлі гостям, запрошеним на бенкет або прийом, подають в обнос.

При самообслуговуванні біля барної стійки відвідувачі розраховуються безпосередньо з барменом, при обслуговуванні офіціантами – з офіціантом наприкінці обслуговування.

Нічний бар працює із 20 до 6 год. У залі встановлюють невеликі столи круглої або квадратної форми, зручні крісла чи дивани.

Меблі розміщують з урахуванням конфігурації залу так, щоб частину його можна було використати для танців. У залі транслюється танцювальна музика. У зручному місці можна встановити кольоровий телевізор, це дасть змогу охочим переглянути цікаві телепередачі. Гостей у барі обслуговують бармени й офіціанти. Розрахунок у барі може здійснюватися готівкою, чеками, кредитними картками.

Бар при кегельбанах. Кегельбани розташовують при великому готельному комплексі або в окремому будинку. При них організовують бари. Це може бути гриль-бар, коктейль-бар і деякі інші. Асортимент виробів відповідає спеціалізації бару. У торговому залі встановлюють столи з гігієнічним покриттям. Відвідувачів може обслуговувати бармен, але частіше застосовується самообслуговування. Посуд збирає збирач посуду.

У *молочному, винному, пивному барі* біля стійки відвідувачів обслуговують бармени, у торговому залі застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами. Молочний бар здебільшого працює в денні години.

Формуючи карти напоїв, слід дотримуватися таких вимог:

Порядок запису напоїв

- *Аперитиви* (соки, столові білі вина, вермути, бітерси, горілка, джін, віскі, гіркі настоянки, міцні коктейлі – аперитиви. Об'єм подавання 50–75 мл).
- *Горілка* (починаючи від 30% вмісту спирту до 56%; потім національні горілки – кальвадос, граппа, чача тощо).
- *Гіркі настоянки* (слабкі – 30% спирту; міцні – до 40% спирту).
- *Джін* (понад 40% спирту).
- *Віскі* (понад 40% спирту; спочатку класичні, наприклад скотч, потім інші).
- *Текіла* (сильвер, голд, репосадо, аньєхо).
- *Ром* (понад 35% спирту).

- *Абсент.*
- *Напівсолодкі та солодкі настоянки.*
- *Коньяк, бренді, арманьяк* (коньяки ординарні – 3, 4, 5 зірок; коньяки марочні, коньяки колекційні; арманьяк – від 3 зірок до екстра; інші види бренді).
- *Лікери і наливки* (лікери міцні, наливки міцні, лікери десертні, наливки солодкі, креми).
- *Виноградні вина:* сухі, напівсухі, напівсолодкі – послідовність: столові білі; столові червоні; потім кріплені білі, кріплені рожеві, кріплені червоні (спочатку записують ординарні, потім марочні та, колекційні); солодкі та лікерні вина – послідовність: білі, рожеві, червоні).
- *Вина плодово-ягідні* (напівсолодкі та солодкі).
- *Вина ароматизовані:* вермути (білі, рожеві, червоні); бітерси (вина, настояні на травах).
- *Вина ігристі:* шампанське біле, червоне (за вмістом цукру – брют, сухе, н/сухе, н/солодке, солодке, мускатне); вина шипучі (білі та червоні) газовані; вина газовані плодово-ягідні (сидр).
- *Слабоалкогольні напої:* пиво (світле розливне, темне розливне, світле пляшкове, темне пляшкове, в банках світле, в банках темне); тонізуючі напої (ром-кола, джин-тонік); змішані тонізуючі напої.
- *Безалкогольні напої* (вода мінеральна негазована, вода мінеральна газована, води фруктові газовані; соки освітлені натуральні, соки-нектари (з м'якоттю), соки розведені (морси); змішані безалкогольні напої).

Основні правила для складання винної карти:

- розливні вина з бочок записують перед винами у пляшках;
- вітчизняні варто розміщувати перед імпортованими;
- білі вказують перед рожевими;
- рожеві розміщують перед червоними;
- марочні і колекційні слід розміщувати перед молодими і дешевими;
- тихі вина розміщують перед ігристими.

Карта аперитивів:

- *Плодові соки, овочеві соки.*
- *Пиво.*
- *Дубильні, плодові білі і рожеві вина.*
- *Сухе і солодке шампанське.*
- *Змішані (купажні) вина.*
- *Анісові напої (пастіс).*
- *Класичні продукти аперитивів (кампарі).*
- *Класичні напої-аперитиви з бару (вишневий).*
- *Передобідні коктейлі.*

Карта чаю:

- *Листовий чай* (ферментований (чорний), напівферментований, неферментований (зелений)) – сорти розташовують за країнами-виробниками: Китай, Індія; неферментований листовий чай (зелений).
- *Гранульований чай:* брокер і фаннінгс (FBOP, OP, BOPF).
- *Чайні суміші* (східна, англійська).
- *Ароматизовані чаї* (яблучний, з бергамотом, апельсиновий, манго, вишневий).
- *Плодові та лікарські чаї* (алтайський, з фенхелю, з шипшини, ромашковий).
- *Чайні напої:* гарячі (чай-гrog, чай-пунш), холодні (чай з льодом).

Карта кави:

- *Гарячі кавові напої без вмісту алкоголю (чорна, мокко, по-віденському, по-турецькому, капучино тощо).*
- *Гарячі кавові напої з вмістом алкоголю (кава по-паризькому, кава по-ірландському, кава коретто).*
- *Холодні кавові напої без вмісту алкоголю (кава-глясе).*
- *Холодні кавові напої з вмістом алкоголю (кава з льодом дельчіно, мазагран).*

Карта пива:

- *Безалкогольне.*
- *Легкі сорти.*
- *Пшеничні сорти.*
- *Пиво, притаманне певній країні-виробнику (як правило, країні, в якій розташовано заклад).*
- *Пиво з підвалів.*
- *Пльзенське.*
- *Старі сорти.*
- *Мартовське (Німеччина, Австрія).*
- *Пиво-козел.*
- *Солодове.*
- *Міцні сорти.*
- *Ель.*
- *Портер.*
- *Стоутс (Ірландія, США, Данія).*
- *Монастирське (Бельгія).*

Загальні правила для складання карти пива:

- *безалкогольні види ставлять у меню перед пивом, яке містить алкоголь, і міцними його сортами;*
- *вітчизняні сорти розміщують перед імпортованими;*
- *розливне – перед пивом у пляшках;*
- *спеціальні сорти розміщують наприкінці карти;*
- *крім назви пива, необхідно зазначити країну-виробника та вміст у ньому алкоголю.*

Карта бару:

- *Аперитиви.*
- *Шері.*
- *Портвейни.*
- *Передобідні коктейлі.*
- *Коктейлі із солодкого або сухого шампанського.*
- *Стандартні коктейлі.*
- *Коктейлі групи «п'єк-мі-арс».*
- *Пообідні коктейлі (діджестиви).*
- *Безалкогольні коктейлі.*
- *Віскі (шотландське, ірландське, канадське, бурбон).*
- *Коньяки.*
- *Гроги, пунші.*
- *Арманьяки.*
- *Бренді.*
- *Горілка.*

- Джин.
- Ром (білий, темний).
- Текіла.
- Фруктове брендї (з фруктів або ягід).
- Лікери.
- Білі і червоні вина.
- Шампанське сухе і солодке.
- Пиво.
- Безалкогольне пиво.
- Безалкогольні напої.

Організація кейтерингового обслуговування

Кейтеринг давно вийшов за межі організації виїзного ресторанного обслуговування, клієнтам надають окремі послуги, що входять до кейтерингового обслуговування: прибирання офісних приміщень (літаків, поїздів тощо), надання офіціантів, кухарів, ведучих, перекладачів, кур'єрів, секретарів тощо. Окремо можна замовити послуги логістів і транспортників.

Виокремлюють такі види кейтерингу:

1. *Кейтеринг у приміщенні* (стаціонарне обслуговування) передбачає, що підприємець володіє або орендує приміщення. Цей вид бізнесу застосовується при організації щоденного харчування підприємств, компаній, офісних центрів. До обслуговування в приміщеннях зараховують організацію заходів (бенкетів, презентацій тощо) на базі підприємства харчування, яке, на відміну від звичайного ресторану, що працює протягом певних годин, відкрите тільки на час бенкетів.

2. *Кейтеринг поза приміщенням* належить до найдинамічніших видів ресторанного господарства. Він передбачає, що у підприємства є окремі пункти з приготування продукції ресторанного господарства, звідки їжу доставляють у місце, яке визначає клієнт. Цим звичайно займаються невеликі фірми, які доставляють їжу або в одноразовому посуді з поліпропілену, або в термобоксах.

Доготовочні операції в цьому разі зводяться до мінімуму. Так здійснюється і обслуговування різноманітних заходів (бенкетний кейтеринг). У цьому разі фірма може пропонувати, крім певного асортименту страв та напоїв, оздоблення залу, обслуговування офіціантами, організацію розважальних програм.

3. *Індивідуальний (соціальний) кейтеринг* належить до найпростіших його видів, коли страви готують у приміщенні замовника та під його контролем, включаючи прибирання приміщення. У цьому сегменті кейтерингу фірми працюють, не витрачаючи фінансових засобів на будівництво чи оренду приміщень та придбання устаткування, що важливо для підприємців – початківців у цьому бізнесі.

4. *Роз'їзний кейтеринг* – нерідко це частина більш значного підприємницького проекту в ресторанному господарстві. За цієї форми обслуговування напівфабрикати, які доставляють з підприємства, піддають на місці кінцевій обробці та продають. Приклад цього виду кейтерингу – торгівля з автомобіля.

5. *Роздрібний продаж* – це продаж продуктів на стадіонах, у кінотеатрах та інших приміщеннях з великим скупченням людей. Цей вид кейтерингу, як й інші, передбачає поєднання його виробничого (виготовлення продукції), транспортного (доставка в місця продажу) та торговельного (реалізація) складників.

6. *VIP-кейтеринг* передбачає виїзне ресторанне обслуговування із залученням висококваліфікованих кухарів, офіціантів, барменів. У приміщенні замовника і під його наглядом здійснюють попередню обробку продуктів і приготування страв. Можливі виїзні роботи із замовником у тривале турне. Так кейтерингові послуги дають можливість забезпечити широкий спектр послуг ресторану і зарекомендувати його як сучасний багатопрофільний заклад.

Ресторан за спеціальним замовленням (кейтерингова компанія) може запропонувати форми бенкетного обслуговування: фуршет, шведський стіл, кава-брейк, бенкет з частковим або повним обслуговуванням, прийом-коктейль, барбекю на природі.

Для організації кейтерингового обслуговування слід передбачити персонал: менеджери, кухарі, офіціанти, бармени, арт-менеджери, дизайнери та флористи, технічні працівники, охоронці.

У межах випускного кваліфікаційного проекту необхідно виконати такі завдання:

- *обґрунтувати концепт закладів ресторанного господарства при готелі, їх структуру та організацію роботи;*
- *розробити меню;*
- *скласти денну виробничу програму на основі меню розрахункового дня;*
- *визначити склад і площі приміщень;*
- *визначити форму обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.*

Структуру закладів ресторанного господарства у готелі визначають з урахуванням:

- *типу і категорії готелю;*
- *місткості номерного фонду;*
- *номенклатури послуг, які пропонують споживачам;*
- *сервісних процесів;*
- *санітарно-гігієнічних і технологічних вимог до зв'язків між окремими функціональними зонами – складськими, виробничими, технічними, адміністративно-побутовими та обслуговування.*

ДОДАТКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Додаток 1.1

Анкета соціологічного дослідження споживачів готельних послуг

Вельмишановний(а) пане(і)!

Це анкетування дасть змогу оцінити обслуговування в готелях очима споживача і врахувати Ваші побажання в процесі його вдосконалення та проектування нових готелів. Просимо Вас висловити свою думку у відповідях на запитання цієї анкети, проти обраного варіанта поставте знак «+» (якщо не вказано інше). Дякуємо за участь у роботі. Хай щастить!

1. До якого типу людей Ви себе зараховуєте?

- 1) домосід (виїждите з дому лише в нагальних випадках);
- 2) і службова, і приватна мандрівка для мене – це життя;
- 3) важко зорієнтуватися.

2. За останній рік Ви користувалися послугами готелів:

- 1) один раз;
- 2) 2–3 рази;
- 3) 4–6 разів;
- 4) 7–12 разів;
- 5) ще частіше;
- 6) не користувалися взагалі.

3. Ви користуєтеся послугами готелю:

- 1) лише в чужих містах;
- 2) і в чужих, і в своєму місті.

4. Ви надаєте перевагу (за умови приблизно однакової ціни):

- 1) готелю;
- 2) приватній квартирі.

5. В одному і тому самому місті Ви користуєтеся:

- 1) завжди одним і тим самим готелем;
- 2) різними;
- 3) не надаю значення.

6. Ви надаєте перевагу готелям:

- 1) невеликим у тихому місці;
- 2) невеликим у центрі міста;
- 3) великим поза центром міста;
- 4) великим у центрі міста;
- 5) будь-яким якомога ближчим до потрібного Вам місця;
- 6) іншим (вказіть самі) _____.

7. Що з переліченого для Вас найважливіше у виборі готелю (підкресліть не більше трьох позицій):

- 1) чистота білизни;
- 2) охайність приміщення;
- 3) безпека проживання;
- 4) ввічливість персоналу;
- 5) широкий вибір пропозицій щодо проведення вільного часу;
- 6) престиж готелю;
- 7) вартість проживання;
- 8) місце розташування готелю.

8. Чи замовляєте Ви наперед (бронюєте) номер перед приїздом у готель?

- 1) так, завжди;
- 2) часто;
- 3) іноді;
- 4) ніколи.

9. Чи користувались Ви послугами готелів інших країн (крім СНД)?

- 1) так;
- 2) ні.

10. Якщо так, то порівняйте, будь ласка, якість обслуговування (підкресліть оцінку в балах):

- 1) в Україні – 1, 2, 3, 4, 5;
- 2) за кордоном (крім СНД) – 1, 2, 3, 4, 5.

11. Ваше ставлення до чайових?

- 1) переважно даю;
- 2) переважно не даю;
- 3) категорично не даю;
- 4) не можу пригадати.

Наступні запитання анкети стосуються готелю, в якому Ви проживаєте (проживали востаннє).

12. Ви зупинили свій вибір на цьому готелі:

- 1) за чієюсь рекомендацією;
- 2) завдяки рекламі;
- 3) випадково;
- 4) інше (впишіть, будь ласка) _____

13. Ви опинилися в цьому готелі у зв'язку з:

- 1) необхідністю ночівлі під час поїздки;
- 2) відрядженням;
- 3) продовженням власного бізнесу;
- 4) вирішенням особистих питань;
- 5) відпочинком, лікуванням;
- 6) туризмом;
- 7) іншими причинами (вказіть, якими) _____

14. Чи виникали у Вас непорозуміння у стосунках з персоналом готелю?

- 1) так, виникали;
- 2) виникали, але незначні;
- 3) не виникали;
- 4) уникаю непорозумінь.

Вид готельної послуги	15. Якими послугами Ви скористалися останнього разу в готелі	16. Яким був рівень якості цих послуг, проставте оцінку: 1, 2, 3, 4 чи 5	17. Якими із запропонованих послуг Ви не скористалися, хоча й бажали скористатися (позначте знаком +) і з якої причини (впишіть)	18. Яких із потрібних Вам послуг не було в готелі (позначте знаком + або впишіть)
Камера зберігання				
Хімчистка, прання				
Чищення і ремонт взуття				

Вид готельної послуги	15. Якими послугами Ви скористалися останнього разу в готелі	16. Яким був рівень якості цих послуг, проставте оцінку: 1, 2, 3, 4 чи 5	17. Якими із запропонованих послуг Ви не скористалися, хоча й бажали скористатися (позначте знаком +) і з якої причини (впишіть)	18. Яких із потрібних Вам послуг не було в готелі (позначте знаком + або впишіть)
Ресторан				
Бар				
Буфети, їдальні				
Доставка в номер (харчування, квитки)				
Продаж преси, довідкової літератури				
Продаж квитків на транспортні засоби				
Продаж квитків у театри, на концерти				
Послуги зв'язку: пошта, телеграф				
факс				
електронна пошта				
телефон				
Перукарня				
Косметичний кабінет				
Ігрові автомати				
Більярд				
Казино				
Шахи, шашки				
Прокат спортивного інвентарю				
Сауна				
Автостоянка				
Інші послуги (впишіть, які)				

19. Якби необхідність зупинитися в готелі у цьому місті виникла б знову, Ви прийшли б у цей самий готель чи пошукали б інший?

- 1) зупинився б у цьому;
- 2) шукав би інший;
- 3) поки що не знаю.

Охарактеризуйте, будь ласка, номер, в якому Ви проживаєте (проживали востаннє)

20. Скільки місць у Вашому номері?

1, 2, 3, 4, 5, більше.

21. Номер на скільки місць Вам був потрібен під час поселення в готель?

1, 2, 3, 4, 5, більше.

22. На скільки днів Ви знімали номер готелю?

1, 2–3, 4–7, 8–14, 15–30, понад 30.

23. Охарактеризуйте, будь ласка, рівень внутрішнього оформлення і санітарного стану номера:

- 1) дуже хороший;
- 2) хороший;
- 3) середній;
- 4) поганий;
- 5) дуже поганий.

24. Чи можете Ви сказати: «Мій готельний номер – моя фортеця» (з точки зору власної безпеки, збереження особистих речей)?

- 1) так;
- 2) ні.

	25. Що з переліченого є (було) у Вашому номері?	26. Що з переліченого є (було) для Вас зайвим, і Ви погодилися б з його відсутністю за відповідного зменшення суми оплати?	27. Чого бракує (бракувало), і Ви згодні були б доплатити, щоб це було у Вашому номері?
Радіо			
Телевізор			
Телевізор з відеомагнітофоном			
Телефон			
Холодильник			
Умивальник			
Туалет			
Душ			
Ванна			
Передпокій			
Друга кімната			
Посуд (крім склянок)			
Кондиціонер			
Вентилятор			
Фен (сушка)			
Інше (впишіть)			

На закінчення анкети – кілька питань про Вас

28. Ви приїхали з:

- 1) України;
- 2) країн СНД;
- 3) країн далекого зарубіжжя.

29. Ваше місце проживання:

- 1) столиця, обласний центр;
- 2) місто обласного підпорядкування;
- 3) райцентр, невелике місто;
- 4) селище міського типу;
- 5) село.

30. Ваше місце роботи:

- 1) державне підприємство;
- 2) приватне підприємство;
- 3) спільне підприємство;
- 4) кооперативне підприємство;
- 5) акціонерне підприємство;
- 6) інше (впишіть).

31. Ваше хобі:

- 1) спорт;
- 2) колекціонування (марки, значки, монети);
- 3) музика;
- 4) подорожі, туризм;
- 5) читання;
- 6) інше (впишіть).

32. Чи дуже Ви обмежені у грошах у розумінні можливості доплатити за поліпшені умови проживання?

- 1) дуже обмежений;
- 2) в розумних межах можу доплатити за необхідне;
- 3) завжди можу доплатити за поліпшені умови проживання.

33. Ваш вік (років):

- 1) до 20;
- 2) 21–30;
- 3) 31–40;
- 4) 41–50;
- 5) 51–60;
- 6) понад 60.

34. Ваша стать:

- 1) чоловік;
- 2) жінка.

Дякуємо за участь у соціологічному опитуванні!

ВИМОГИ ДО ГОТЕЛІВ ЗА КАТЕГОРІЯМИ

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
I	Розташування готелю, облаштування території, зовнішні елементи благоустрою					
1	Розташування готелю у районах частого відвідування та/або із зручним транспортним сполученням (транспортне сполучення може бути організовано рухомим складом готелю); у центрі міста, у місцях найчастішого відвідування, у районах з найкращим сполученням, у мальовничих куточках або в історико-архитектурних зонах			+)*)		
					+	+
2	Вивіска: із зовнішнім освітленням або що світиться; що світиться з емблемою	+	+			
				+	+	+
3	Вхід до готелю: окремий службовий вхід (якщо кількість номерів більша ніж 50); окремий службовий вхід; вхід для гостей з дашком для захисту від атмосферних опадів або дверима, що відчиняються автоматично; вхід для гостей з дашком для захисту від атмосферних опадів на шляху від автомобіля	+	+	+		
					+	+
			+	+		
					+	+
4	Вхід до ресторану (кафе, бару): з готелю; додатковий вхід з вулиці (якщо заклад харчування розташований не вище другого поверху)	+	+			
				+	+	+
				+	+	+
5	Автостоянка: автостоянка біля готелю або на невеликій відстані від нього з урахуванням особливостей забудови району. Кількість місць не менша ніж 20% кількості номерів, для мотелів – 100%; автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша ніж 25% кількості номерів, для мотелів – 100%	+	+	+		
					+	+
6	Декоративне та/або огорожувальне озеленення території (крім готелів, розташованих у суцільній міській забудові)	+	+	+	+	+
II	Громадські приміщення					
	Приймальна зона (рецепція) з мінімальною площею в м ² , якщо кількість номерів менша ніж 50	10	20	20	30	50
	додаткова площа в м ² на кожний номер понад	0,2	0,3	0,5	0,8	1,0
7	Обладнання приймальної зони (фойє, вестибюль): функціонально обладнана приймальна зона: крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики; спеціальне покриття підлоги: граніт, мозаїка, оздоблювальна плитка високоякісно обладнана приймальна зона: – оздоблення підлоги та стін з дорогих штучних або натуральних матеріалів;		+	+	+	

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	- меблі гарнітурні для відпочинку; - декоративне озеленення; - оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами, які гармонують з обстановкою; - освітлювальні прилади елегантного дизайну, які забезпечують достатнє освітлення усього приміщення не менше 10 W/m²					
	розкішно обладнана приймальна зона: - оздоблення підлоги та стін з натуральних матеріалів найвищої якості; - меблі для відпочинку гарнітурні з натурального дерева; - живі квіти та декоративні рослини; - декоративні елементи оформлення інтер'єру та картини в авторському виконанні, що відповідають загальному стилю приміщення; - освітлювальні прилади виняткового дизайну на індивідуальне замовлення, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше 10 W/m²)				+	
8	Килими або килимове покриття в зоні відпочинку (якщо кількість номерів більша ніж 30)				+	+
9	Килими або килимове покриття в зоні відпочинку	+	+	+	+	
10	Сейф для зберігання цінностей туристів у прийнятній зоні				+	+
11	Реєстрація з використанням сучасного технічного обладнання (якщо кількість номерів більша, ніж 30)			+	+	+
12	Вітальні (салони) на поверхах				+	+
13	Газети, журнали, у тому числі іноземними мовами, в прийнятній зоні або в салонах на поверхах	+				
14	Приміщення/частина приміщення для перегляду телепередач	+				
III	Загальне технічне обладнання					
15	Аварійне освітлення або централізоване аварійне постачання	+		+		
16	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом не менш 24 годин в місцевостях, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання				+	+
17	Стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів, холодильних установок, кухонного обладнання, оброблення та подачі води протягом не менш 24 годин в місцевостях, де неможливо забезпечити централізоване аварійне енергопостачання	+	+	+	+	+
18	Резервуар для запасу води щонайменше на добу в районах з можливими перебоями у постачанні води			+	+	+
19	Резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт			+	+	+

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
20	Кондиціонування приміщень спільного використання (приймальна зона, зали для культурних/ділових заходів): кондиціонування або інші системи чи обладнання, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури 18–22° С і вологості 45–60%					
21	Кондиціонування житлових приміщень: кондиціонування або інші системи чи обладнання, які забезпечують заміну повітря та дотримання температури 18–22° С і вологості 45–60%; кондиціонування				+	
						+
				+	+	+
22	Вентиляція санвузлів					
23	Опалення: опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами або центральне; центральне; з термостатом для індивідуального регулювання температури (в нових та реконструйованих будинках); підігрівання підлоги у ванній кімнаті	+	+			
				+	+	+
					+	+
						+
24	Пасажирський ліфт (цілодобове піднімання і спускання) або ескалатор в будинках: вищих чотирьох поверхів; понад три поверхи; понад два поверхи; понад один поверх	+	+			
				+		
					+	
					+	+
25	Вантажний ліфт (якщо кількість номерів більша ніж 30)	+	+	+	+	+
26	Місткість ліфтової кабіни не менша ніж чотири особи				+	+
27	Не менше 1 ліфта на кожні 60 кімнат					
28	Телефонний зв'язок: телефон в рецепції, доступний для гостей; міський телефон на поверсі за відсутності телефонів в номерах; міський телефон у 100% номерів; прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею в 100% номерів; в апартаментах в кожній кімнаті; в апартаментах в санвузлах; телефони колективного користування у вестибюлі в кабіні або під акустичним ковпаком – міський, міжміський, міжнародний	+	+	+	+	+
			+			
				+		
					+	+
					+	+
						+
					+	+
		+	+	+		
IV	Номерний фонд	60%	80%	100%	100%	100%
29	Місць в одно-, двомісних номерах не менше:			+	+	+
30	Одномісні номери – не менше 10% загальної кількості номерів (якщо кількість номерів перевищує 50)					
31	Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридору та балкону) в м ² : одномісні; двомісні; тримісні; чотиримісні; для номерів, в яких кількість ліжок більша чотирьох, до площі чотиримісного номера додається на кожного наступного гостя 4 м ² ;	8	9	10	12	14
		10	12	14	14	16
		14	16			
		16	18			
		+				
		+	+	+		

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
	допускається відхилення не більш ніж на 10% житлової площі номерів за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) та/або підвищеної функціональності меблів			+		
32	Багатокімнатні номери (апартаменти)				+	+
33	Багатокімнатні номери (апартаменти), які повинні мати як мінімум: вітальню площею не менш як 18 м ² , спальню із санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість апартаментів – не менш як 5% загальної кількості номерів	+	+	+		
34	Звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА				+	
35	Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму					+
36	Усі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю унеможливило проникнення стороннього шуму з вулиці та готельних приміщень					
V	Технічне оснащення номерів					
37	Двері та замки: із внутрішнім запобіжником; замок підвищеної секретності; вічко у дверях	+	+	+	+	+
					+	+
						+
						+
38	Охоронна сигналізація чи електронні засоби контролю за безпекою номера					
39	Освітлення: загальне освітлення кімнати; світильник біля кожного ліжка; лампа, яка забезпечує освітлення робочого місця (стола); вимикач дистанційного управління загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях)	+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+
				+	+	+
					+	+
40	Електророзетки: із зазначенням напруги; не менше двох на кімнату; у санвузлі; для підключення до інтернету; різнофазові	+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+
				+	+	+
					+	+
41	Телевізор: на прохання гостя; кольоровий у кожному номері; з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відеоканалу, з дистанційним управлінням		+			
				+	+	+
					+	+
		+	+	+	+	+
42	Радіоприймачі або інша можливість прийняття радіопрограм в усіх номерах				+	+
43	Будильний пристрій (таймер)		+	+		
44	Холодильник у багатокімнатних номерах				+	
45	Міні-бар або холодильник в усіх номерах					+
46	Міні-бар в усіх номерах				+	
47	Міні-сейф у кожному номері або сейф з індивідуальними відділеннями у службі приймання					+
48	Міні-сейф у кожному номері					

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
VI	Оснащення номерів меблями та інвентарем					
49	Ліжко (мінімальні розміри): односпальне 80 x 190 см; односпальне 90 x 200 см; двоспальне 140 x 190 см; двоспальне 160 x 200 см; дитяче або розкладане ліжко (на прохання)	+	+			
				+	+	+
		+	+	+		
					+	+
		+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+
50	Комплект постільних речей і білизни на одну особу: матрац з на матрацником; дві подушки; ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко; простирадло, підковдра, наволоки	+	+	+		
51	Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриття підлоги				+	+
52	Килим або килимове покриття підлоги	+	+	+	+	+
53	Тумбочка (столик) біля кожного спального місця	+	+			
54	Шафа, вбудована шафа або ніша для одягу з полицями, вішалкою і плічками (не менше 3 шт./місце)			+	+	+
55	Шафа з полицями і плічками (не менше 3 шт./місце)	+	+	+	+	+
56	Вішалка для верхнього одягу і головних уборів	+	+	+		
57	Стільці або інші меблі для сидіння (1 предмет на кожного гостя, але не менше 2 на номер)				+	+
58	Крісло для відпочинку або м'який диван	+	+	+		
59	Стіл/письмовий стіл				+	+
60	Письмовий стіл зі стільцем/робочим кріслом	+	+	+	+	+
61	Поличка або підставка для багажу	+	+	+	+	+
62	Цупкі занавіски (або жалюзі), що забезпечують затемнення приміщення	+	+	+	+	+
63	Прозорі занавіски (або жалюзі)					
64	Дзеркало: у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті/над умивальником; мінімум одне великого розміру або на повний зріст	+	+	+	+	+
					+	+
					+	+
65	Швацький набір (голка, нитки)	+	+	+	+	+
66	Щітки: для одягу, для взуття	+	+	+		
67	Склянки на кожного гостя				+	+
68	Набір посуду для питної води, чаю та міні-бару				+	+
69	Вода мінеральна або столова, 0,2 л на гостя щоденно	+	+	+	+	+
70	Ключ комбінований (для відкривання пляшок)	+	+	+	+	+
71	Попільничка					
72	Інформаційні матеріали в номері: перелік послуг та прейскуранти цін на них; рекламні матеріали (буклети, брошури тощо) з туристичною та іншою інформацією; телефонний довідник; іноземними мовами; у течці з емблемою готелю	+	+	+	+	+
			+	+	+	+
				+	+	+
				+	+	+
				+	+	+
				+	+	+
73	Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець)				+	+
74	Ярлики: «Прошу не заважати», «Можна прибирати»			+	+	+

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
75	Пакети для пральні та хімчистки	+	+	+	+	+
76	Протипожежна інструкція та інструкція щодо дій в екстремальних умовах					
VII	Санітарне обладнання номера	25%	50%	100%	100%	100%
77	Кількість номерів з санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ)	+	+	+	+	+
78	Площа санвузла має бути достатньою для вільного переміщення і давати змогу використовувати обладнання у комфортабельний та безпечний спосіб	+	+			
79	Кожний номер без санвузла повинен бути обладнаний умивальником з холодною і гарячою водою	+	+			
80	На кожному поверсі, де розташовані номери без санвузлів, повинні бути 1 туалет та 1 ванна/душова на кожні 5 номерів без санвузлів, але не менш ніж два туалети та дві ванни/душові на поверх окремо для жінок та чоловіків					
81	Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла: дзеркало над умивальником з бічним або верхнім освітленням; полочка для туалетних речей; завіса для ванни чи душу; килимоч на підлозі; фен для сушіння волосся; тримач для рушників, гачки для одягу; склянка (можливо, одноразова); рушники на кожного гостя; у тому числі один банний; халат банний (на кожного гостя); шапочка банна (на кожного гостя); тапочки банні (на кожного гостя); туалетні речі на кожного гостя (заміна у міру використання): туалетне мило; туалетне мило, шампунь, піна (сіль) для ванни в упаковці з емблемою готелю; туалетний папір; тримач для туалетного паперу; щітка для унітазу (у футлярі); кошик для сміття; пакети для предметів гігієни	+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+
				+	+	+
		+	+	+	+	+
					+	+
		+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+
		2	2	3	4	4
		+	+	+	+	+
						+
				+	+	+
						+
		+	+	+		
					+	+
		+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+
		+	+	+	+	+
				+	+	+
VIII	Обладнання санітарних об'єктів загального користування					
82	Туалети: туалетні кабінки, умивальник з дзеркалом, електрична розетка, туалетний папір, мило або дозатор для рідкого мила, паперові серветки або електрорушники, гачки для одягу, кошики для сміття	+	+	+	+	+
83	Ванні кімнати/душові: ванни/душові кабінки, туалетна кабіна, умивальник з дзеркалом та полочкою для туалетних речей, гачки для одягу, кошики для сміття	+	+			
IX	Приміщення для надання послуг харчування					
84	Ресторан, кафе, їдальня, закусошна – мінімум один об'єкт з вищеперерахованих (якщо кількість номерів більша ніж 30)	+	+			
85	Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75% кількості місць в готелі			+		

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
86	Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75% кількості номерів; клас обслуговування ресторану не нижчий за «вищий»				+	+
87	Банкетний зал (зали), можливо, такий, що трансформується у конференц-зал				+	+
88	Бар			+	+	+
89	Додатковий бар у приймальній зоні					+
90	Окреме приміщення для харчування персоналу				+	+
X Додаткові приміщення для надання інших послуг						
91	Зал універсальний для проведення культурних/ ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою (для мотелів необов'язково)			+	+	+
92	Бізнес-центр із телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, підключеними до інтернету (для готелів, розташованих у відпочинково-курортних зонах, і мотелів не обов'язково)			+	+	
93	Бізнес-центр із копіювальною технікою, приміщенням для переговорів, комп'ютерами, підключеними до інтернету, телефаксом. Режим роботи цілодобовий					+
94	Приміщення для біологічного відновлення організму та занять спортом: плавальний басейн, сауна, солярій, масажна, спортивний зал, спортивний майданчик, тренажерний зал – мінімум два об'єкти з вищеназваного (обов'язково тільки для тих готелів категорії ***, що розташовані у відпочинково-курортних зонах); плавальний басейн			+	+	+
						+
95	Медичний кабінет					
96	Перукарня (якщо кількість номерів більша ніж 50)			+		
97	Салон краси				+	+
98	Кімната побутового обслуговування	+	+	+	+	+
99	Камера схову (цілодобово)	+	+	+	+	+
100	Магазини та торгові кіоски				+	+
XI Послуги						
101	Приймальна служба: цілодобове приймання	+	+	+	+	+
102	Швейцар				+	+
103	Піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину) цілодобово: на прохання; обов'язкове		+	+		
					+	+
104	Прибирання номера покоївкою: щоденне; з контролем за його станом протягом дня	+	+	+	+	+
					+	+
105	Заправлення ліжок покоївкою	+	+	+	+	
106	Зміна постільної білизни: один раз на три дні або за бажанням гостя; щоденно або за бажанням гостя	+	+	+		
					+	+
107	Зміна рушників: один раз на три дні або за бажанням гостя; щоденно або за бажанням гостя	+	+			
		+	+	+	+	+
108	Прання: повернення білизни протягом 24 год; повернення білизни протягом 12 год	+	+	+		
					+	+
109	Прасування: надання праски, прасувальної дошки; виконання протягом 1 години, у тому числі у вихідні	+	+	+	+	+

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
110	Чищення одягу (хімчистка)			+		
111	Дрібний ремонт одягу				+	+
112	Чищення взуття: автоматом чи персоналом готелю; персоналом готелю				+-	+
				+	+	+
113	Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного	+	+	+	+	+
114	Надання в користування (самостійне або за участі обслуговуючого персоналу) комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіообладнання			+	+	+
115	Зберігання цінностей в сейфі адміністрації			+	+	+
116	Зберігання багажу				+	+
117	Обмін валюти та банкомат (для готелів категорії *** допускається наявність пункту обміну валюти або банкомату на відстані до 100 м)	+	+	+	+	+
118	Приймання кредитних карток				+	+
119	Організація зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі тощо)					+
120	Виклик таксі			+	+	+
121	Оренда (прокат) автомобіля			+	+	+
122	Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя			+	+	+
123	Бронювання квитків на різні види транспорту	+	+	+	+	+
124	Туристські екскурсії, гіді-перекладачі					
125	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташованих у відпочинково-курортній зоні	+	+			
126	Виклик швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги			+	+	+
XII	Послуги харчування				+	+
127	Надання сніданків (якщо кількість номерів більша ніж 30)					
128	Надання сніданків			+		
129	Робота принаймні одного бару в будь-який час доби				+	+
130	Обслуговування номерів: з 7.00 до 24.00; цілодобово					
		+	+	+		
					+	+
XIII	Вимоги до персоналу та його підготовки					
131	Посадові інструкції для персоналу, що фіксують функціональні обов'язки і встановлені правила роботи	+	+	+	+	+
132	Письмові стандарти (інструкції) для обслуговуючого персоналу з описом технологій виконання основних видів робіт	+	+	+	+	+
133	Кваліфікація: керівники та персонал повинні пройти підготовку: що відповідає виконуваний роботі; щодо гарантування безпеки в готелі					
		+	+			
134	Знання мов: добре володіння персоналом служби приймання однією іноземною мовою; вільне володіння персоналом служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту (закінчення курсів); достатні знання англійської мови покоївками, швейцарами та іншим обслуговуючим персоналом					
		+	+	+		
					+	+
		+	+	+	+	+

№ пор.	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
135	Персонал повинен створювати в готелі атмосферу гостинності, у стосунках з гостями виявляти доброзичливість					
136	Персонал повинен бути добре підготовленим та люб'язним, готовим швидко та ефективно виконувати прохання гостей			+	+	+
137	Персонал повинен проходити періодичний медичний огляд				+	+
138	Зовнішній вигляд персоналу:					
	формений одяг, диференційований за службами, службові позначки;			+	+	+
	уніформа персоналу з особливостями готелю	+	+			

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО УРАХУВАННЯ ПОТРЕБ ІНВАЛІДІВ

1. Вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення.
2. Служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку.
3. Готелі всіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів.
4. У загальнодоступній частині готелю принаймні один туалет повинен бути пристосований до потреб інвалідів.
5. У громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) потрібно визначити місця для особи, що рухається на візку.

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ УСТАТКУВАННЯ ТА ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛІВ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ

1. Готелі категорії «одна зірка»

Готелі категорії «одна зірка» можуть бути побудовані з недорогих будівельних матеріалів, мати устаткування та меблі, випущені серійно, але всі меблі та електроприлади повинні бути справні, функціональні.

Постільна білизна та рушники повинні бути якісні, без пошкоджень.

Санвузли повинні бути оснащені справним устаткуванням, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом.

2. Готелі категорії «дві зірки»

Усе устаткування готелю може бути недороге, але функціональне, справне, у доброму технічному стані.

Постільна білизна – в доброму стані, незношена, без пошкоджень, з натуральних або натурально-штучних тканин: однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку.

Оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом і зроблені якісно, без видимих недоліків.

3. Готелі категорії «три зірки»

Будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі), повний фасад будинку повинен відповідати певному архітектурному стилю. Якщо будинок споруджено за невдалим проектом і він має невиразний фасад, варто застосувати широкий спектр сучасних будівельних технологій і матеріалів, які дають змогу зробити зовнішній вигляд привабливим.

Меблі та оснащення можуть бути з матеріалів середньої вартості, але добре оформлені, відповідати єдиному стилю. Усе устаткування повинно бути у доброму технічному стані та створювати затишок.

Номери та громадські приміщення повинні бути прикрашені декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами.

Постільна білизна – з натуральних тканин, незношена, однотонна або з малюнком, біла або кольорова, картата або у смужку.

Санвузли повинні бути оснащені якісним устаткуванням середньої вартості, стіни і підлога – покриті відповідним водонепроникним матеріалом, якісні.

4. Готелі категорії «чотири зірки»

Будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі).

Усі фасади будинку повинні відповідати певному чітко вираженому архітектурному стилю. Якщо будинок, який є історико-архітектурною пам'яткою, реконструйовано, потрібно зберегти частковий вигляд фасадів, фресок, вітражів.

Інтер'єр будинку повинен відповідати єдиному дизайн-проекту, стіни прикрашені художніми творами, які гармонують з інтер'єром.

Будівельні матеріали, меблі та устаткування громадських приміщень і номерів повинні бути з дорогих матеріалів, комфортні та в дуже доброму технічному стані. У всіх приміщеннях повинні бути килими або килимові покриття відповідної якості.

Постільна білизна – з тонкотканих натуральних тканин, біла або кольорова.

Санвузли повинні бути оснащені якісним дорогим устаткуванням у відмінному стані, стіни і підлога – покриті відповідним водонепроникним матеріалом не менш ніж на дві третини поверхні за висотою.

5. Готелі категорії «п'ять зірок»

Вимоги до будинку такі самі, як до готелів категорії «чотири зірки». Винятковий дизайн інтер'єру. Номери, холи, вестибюль прикрашено авторськими роботами: картинами, декоративними прикрасами, керамікою, gobеленами тощо. Предмети інтер'єру і оформлення повинні створювати респектабельну атмосферу готелю.

Загальне устаткування, устаткування громадських приміщень, кімнат та санвузлів, меблі та килими повинні бути з найдорожчих матеріалів, мати власні неповторні особливості й перебувати у бездоганному стані. Посуд та столові прибори мають бути одного стилю, гарнітурні.

Постільна білизна – з тонкотканих натуральних тканин з вишитою або витканою емблемою готелю.

ТИПИ НОМЕРІВ (витяг із ДСТУ 4527:2006)

Президентський апартамент, королівський апартамент

Номер, що складається з чотирьох і більше житлових кімнат (спальня, вітальня, кабінет, приміщення для проведення нарад), міні-кухні з їдальнею, одного повного та одного чи більше додаткових (для гостей) санвузлів; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Примітка. У номері типу «президентський апартамент» до складу повного санвузла входять умивальник, ванна або джакузі, душ, унітаз, біде.

Апартамент

Номер, що складається з трьох і більше житлових кімнат (спальня, вітальня, кабінет), міні-кухні, одного повного та одного додаткового (для гостей) санвузлів; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Примітка. У номері типу «апартамент» до складу повного санвузла входять умивальник, ванна, душ, унітаз.

Люкс

Номер, що складається з двох і більше житлових кімнат (спальня, вітальня або кабінет) із повним санвузлом; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Примітка 1. У номері типу «люкс» міні-кухні немає.

Примітка 2. У номері типу «люкс» до складу повного санвузла входять умивальник, ванна, душ, унітаз.

Дуплекс

Двоповерховий номер, що складається з двох і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами, повного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Примітка. У номері типу «дуплекс» до складу повного санвузла входять умивальник, ванна, душ, унітаз.

Напівлюкс, студіо

Номер, що складається з однієї житлової кімнати з плануванням, яке дає змогу використовувати частину приміщення як вітальню або їдальню, кабінет, з повним санвузлом; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Примітка. У номерах типу «напівлюкс», «студіо» до складу повного санвузла входять умивальник, ванна або душ та унітаз.

Номер першої категорії, стандарт

Номер, що складається з однієї житлової кімнати та повного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Примітка. У номерах першої категорії до складу повного санвузла входять умивальник, ванна або душ та унітаз.

Номер другої категорії

Номер, що складається з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Примітка. У номерах другої категорії до складу неповного санвузла входять умивальник та унітаз.

Номер третьої категорії

Номер, що складається з однієї житлової кімнати і неповного санвузла; розрахований на проживання трьох і більше осіб.

Примітка. У номерах третьої категорії до складу неповного санвузла входять умивальник та унітаз.

Номер четвертої категорії

Номер, що складається з однієї житлової кімнати з умивальником; розрахований на проживання двох і більше осіб.

Номер п'ятої категорії

Номер, що складається з однієї житлової кімнати без санітарно-технічних зручностей (санвузол у коридорі); розрахований на проживання трьох і більше осіб.

Суміжні номери, комплекс

Два і більше номерів, сполучених суміжними дверима, можуть мати спільний передпокій, спільний чи окремі санвузли.

Одномісний номер

Номер, призначений для розміщення однієї особи та оснащений одним односпальним ліжком.

Двомісний номер з одним двоспальним ліжком

Номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.

Двомісний номер з двома односпальними ліжками

Номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками.

Тримісний номер

Номер, призначений для розміщення трьох осіб, оснащений трьома односпальними ліжками.

Багатомісний номер

Номер, призначений для розміщення чотирьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які проживають.

Примітка. У європейській практиці цей тип номера має назву «дортуар» (1).

ТИПИ ТАРИФІВ

«Лише номер», розміщення без харчування

Тариф, до якого входить лише ціна розміщення.

«Ліжко та сніданок», розміщення та сніданок

Тариф, до якого входить ціна розміщення та сніданку.

Примітка. Сніданок організовується, як правило, за типом «шведський стіл».

Напівпансіон

Тариф, до якого входить ціна розміщення та дворазового харчування на вибір (сніданок, обід або вечеря).

Повний пансіон

Тариф, до якого входить ціна розміщення та не менш як триразового харчування (сніданок, обід, вечеря).

«Усе включено»

Тариф, до якого входить ціна розміщення, харчування та напоїв, а також ціна за користування всіма наявними зручностями та послугами у засобі розміщення.

ТИПИ ЛІЖОК

Односпальне ліжко

Стандартне ліжко для однієї особи з мінімальними розмірами 80х190 см.

Збільшене односпальне ліжко

Односпальне ліжко для однієї особи з мінімальними розмірами 90х200 см.

Двоспальне ліжко

Стандартне ліжко для однієї чи двох осіб з мінімальними розмірами 140х190 см.

Примітка 1. Двоспальні ліжка можуть бути з одним двоспальним або з двома односпальними матрацами.

Примітка 2. Два односпальних ліжка, з'єднаних разом, не є двоспальним ліжком.

Велике двоспальне ліжко

Двоспальне ліжко для однієї чи двох осіб з мінімальними розмірами 160х200 см.

Дитяче ліжко

Ліжко для немовляти або маленької (до двох років) дитини з високими боковими стінками.

Додаткове ліжко

Ліжко, яке у разі потреби додатково ставлять у номер.

Примітка. Диван-ліжко, крісло-ліжко – різновид додаткового спального ліжка.

Двоярусне ліжко

Два ліжка, розташовані одне над одним та з'єднані драбинкою з відстанню до стелі від верхнього ліжка не менш як 75 см.

**Заклади ресторанного господарства. Класифікація
(витяг із ДСТУ 4281:2004)**

Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарювання щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Примітка. Суб'єкти господарювання здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через заклади РГ.

Заклад РГ – організаційно-структурна одиниця у сфері РГ, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і/або доготовляє, продає і організує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організувати дозвілля споживачів.

Примітка. Заклад РГ розташовується в окремій капітальній будівлі або спеціально обладнаному приміщенні іншої капітальної або некапітальної споруди виробничих підприємств, установ, навчальних, лікувальних, оздоровчих закладів, готелів, магазинів, закладів культури або у вагонах залізничного, салонах авіа-, авто- та водного транспорту тощо.

Тип закладу РГ – сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу РГ.

Майдан харчування РГ – комплекс закладів РГ швидкого обслуговування, що мають загальну торговельну залу.

Клас закладу РГ – сукупність відмінних ознак закладу РГ певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів.

Примітка. За ступенем комфорту, рівнем обслуговування і обсягом надаваних послуг ресторани і бари поділяють на три класи: люкс, вищий і перший.

Повносервісний заклад РГ – різновид закладу РГ з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових та замовних страв і/або напоїв у продукції власного виробництва.

Примітка. Повносервісними можуть бути, як правило, ресторани, бари, кафе.

Заклад швидкого обслуговування РГ – різновид закладу РГ, де застосовують метод самообслуговування і пропонують обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування.

Заклад РГ-клуб – різновид закладу РГ, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами та особливостями смаків.

Примітка. Заклади РГ-клуби: клуб любителів чаю тощо.

Загальнодоступний заклад РГ – заклад РГ, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач.

Закритий заклад РГ – заклад РГ, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів.

Примітка. Закриті заклади РГ можуть організовувати харчування особистого складу збройних сил, у вищих, професійно-технічних, загальноосвітніх навчальних закладах, на промислових підприємствах тощо.

Ресторан – заклад РГ з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту в поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів.

Примітка. Ресторан від франц. *restorantes* – зміцнювальний, відновлювальний.

За часом обслуговування ресторани поділяються на швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування – обслуговування офіціантами і самообслуговування.

Розрізняють спеціалізовані ресторани: рибний, ресторан національної кухні тощо.

Ресторан-бар – різновид ресторану, до складу якого належить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою ресторану або барна стійка розміщена в торговельній залі ресторану.

Кафе – заклад РГ з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, у якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне тощо.

Кав'ярня – різновид кафе з різноманітним асортиментом кави.

Кафе-бар – різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стійка розміщена в торговельній залі.

Кафе-пекарня – різновид кафе, характерна ознака якого – виробництво і продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці.

Чайний салон – різновид кафе з широким асортиментом чаю, де може здійснюватися продаж кондитерських, булочних та борошняних кулінарних виробів.

Кафетерій – заклад РГ самообслуговування з асортиментом страв нескладного приготування і напоїв, торговельна зала якого обладнана торговельно-технологічним устаткуванням, призначеним для роздавання їжі.

Примітка. У навчальних закладах, установах, промислових підприємствах, об'єктах роздрібної торгівлі тощо кафетерій організовує споживання, як правило, через кафетерійну стійку.

Закусочна; шинок – заклад РГ самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані закусочні: «Галушки», «Куліш», «Деруни», «Сосиски», «Млинці», «Пиріжки», «Чебуреки», «Шашлики», «Вареники», «Пельмені», «Піцерія» тощо.

Бар – заклад РГ, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стійку.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо.

Нічний клуб – різновид бару або ресторану, який працює переважно в нічні години, з організуванням різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм у музичному супроводі.

Примітка. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо.

Пивна зала – різновид бару або ресторану з широким асортиментом пива.

Їдальня – заклад РГ для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, у якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

Примітка. Функціонує, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах, відділеннях лікарень, закладах соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо.

У їдальнях можуть функціонувати зали оздоровчого, лікувального та лікувально-профілактичного призначення.

Як спеціалізовані розрізняють дієтичні їдальні.

Буфет – заклад РГ з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розташований у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос.

Фабрика-заготівельня – заклад РГ, призначений для механізованого виробництва продукції власного виробництва та централізованого забезпечення нею інших закладів РГ та об'єктів роздрібної торгівлі.

Фабрика-кухня – заклад РГ, призначений централізовано готувати і постачати готову до споживання їжу в різні місця.

Домова кухня – заклад РГ, призначений виготовляти продукцію власного виробництва і продавати її домашнім господарствам.

Примітка. Приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочки і борошняні кондитерські вироби, організовує консультації з питань приготування їжі, може організовувати споживання їжі на місці.

Ресторан за спеціальними замовленнями (catering) – заклад РГ, призначений готувати і постачати готову їжу та організовувати обслуговування споживачів в інших місцях на спеціальні замовлення.

Примітка. Обслуговувати бенкети, фірмові прийоми, ділові зустрічі, весілля та інші свята такі заклади можуть у залах, офісах, на природі, під тентами тощо.

КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Класифікація закладів РГ базується на комплексі вимог до:

- асортименту продукції;
- рівня обслуговування і надаваних послуг.

Заклади ресторанного господарства поділяють на такі групи:

1. Продаж їжі й напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них.

Ця група охоплює:

1.1. Ресторан:

- 1.1.1. Ресторан-бар.

1.2. Кафе:

- 1.2.1. Кав'ярня.
- 1.2.2. Кафе-бар.
- 1.2.3. Кафе-пекарня.
- 1.2.4. Чайний салон.

1.3. Кафетерій:

1.4. Закусочна.

1.5. Інші заклади РГ.

2. Продаж напоїв і страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них.

Сюди належать:

2.1. Бар:

- 2.1.1. Нічний клуб.
- 2.1.2. Пивна зала.
- 2.1.3. Пивні садки (en brasseries; beer gardens).
- 2.1.4. Пивна (en pub).
- 2.1.5. Пивоварний бар (en brew pub).
- 2.1.6. Бар-закусочна (en snack bar).

2.2. Інші заклади РГ.

3. Продаж їжі і напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками.

Ця група охоплює:

3.1. Їдальня.

3.2. Ресторан-їдальня (en commissary restaurants).

3.3. Вагон-ресторан.

3.4. Буфет.

3.5. Інші заклади РГ.

4. Постачання їжі, приготованої централізовано, для споживання в інших місцях.

До цієї групи входять:

4.1. Фабрика-заготівельня.

4.2. Фабрика-кухня.

4.3. Домова кухня.

4.4. Ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

4.5. Ресторан на замовлення (en carry-out restaurants).

4.6. Бар (ресторан) напоїв за спеціальними замовленнями (en bartending).

4.7. Інші заклади РГ.

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Вимоги до закладів РГ визначають відповідно до таких основних характеристик:

- місцезнаходження закладу і стан прилеглої території;
- вид, тип та особливості будівлі;
- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- рівень оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, столовою білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранту і карти вин;
- освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.

2. У всіх закладах РГ передбачається відповідність вимогам щодо безпеки життя і здоров'я споживачів, згідно з [1, 2] та ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.010, ГОСТ 12.1.019.

3. Заклади РГ повинні передбачати надання змоги інвалідам пересуватись у візках.

4. Відповідно до свого типу в закладах РГ передбачається наявність необхідних виробничих, торговельних та побутових приміщень згідно з СанПин 42-123-4117, СанПин 42-123-5777, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.019, ГОСТ 17.2.3.02.

5. Відповідно до типу в закладах РГ передбачається наявність необхідного устаткування для приготування та продажу їжі згідно з Рекомендованими нормами [3].

6. Склад і площі приміщень закладів РГ мають відповідати вимогам згідно з ДБН В.2.2-9-99 та ДБН В.2.2-3-97.

7. Відповідно до типу і класу закладу РГ передбачається забезпечення наявності достатньої кількості столового посуду, приборів та столової білизни згідно з СанПин 42-123-5777.

8. Професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва і обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з Довідником [4].

9. Інформацію про тип і клас закладу, належність, режим його роботи необхідно розміщувати на фасаді будинку.

ХАРАКТЕРИСТИКА СТРУКТУРНО-ФУНКЦІОНАЛЬНИХ ПАРАМЕТРІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІЗНИХ ТИПІВ І КЛАСІВ

1. Рекомендовані вимоги до закладів РГ основних типів наведено в таблиці 1.

2. Номенклатуру додаткових послуг, що їх надають заклади РГ, подано в таблиці 2.

3. Вимоги щодо складу приміщень для споживачів у закладах РГ основних типів і класів подано у додатку.

4. Вимоги щодо норми мінімальної площі на одне місце в залі у деяких закладах РГ подано в додатку.

5. Різновиди закладів РГ, що представлено у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520) [5], подано нижче.

Рекомендовані вимоги до закладів ресторанного господарства основних типів і класів

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ										
	Ресторан			Бар			Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Буфет
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший					
1. Місцезаходження закладу і стану прилеглої території:											
самостійна будівля або будівля, яка належить до складу торговельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом	x	x			x						
будівля побудована чи реконструйована за повторним або типовим проектом			x		x	x	x	x	x	x	
під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними показниками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері штучно освітлена ¹	x	x	x		x		x				
крита під охороною стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом	x				x						
стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування розташована поряд із закладом		x				x					
паркування легкових автомобілів відвідувачів поряд із закладом					x				x	x	
можливості для паркування автомобілів на незначній відстані від закладу								x			x
2. Вид, тип та особливості будівлі:											
капітальна будівля	x	x		x	x		x	x	x	x	
капітальна або некапітальна будівля											x
будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення	x	x		x	x						

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ									
	Ресторан			Бар			Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший				
3. Комфортність, внутрішнього і зовнішнього дизайну приміщень:										
над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назви закладу	x	x		x	x					
центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист	x	x	x	x	x	x	x	x		
кондиціонування повітря з автоматичним підтримуванням оптимальних режимів температури та вологості ¹	x	x		x	x		x			
системи вентилявання			x			x	x	x	x	x
архітектурно-художнє оформлення	x	x	x	x	x	x	x		x	
унікальний внутрішній і зовнішній дизайн	x			x						
високофункціональні торговельні та виробничі приміщення	x	x	x	x						
створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру	x	x		x						
створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гами, освітлення тощо	x	x	x	x	x	x	x			
наявність естрадного (або) танцювального майданчика	x	x	x	x						
декоративне озеленення									x	x
4. Оснащеність закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною:										
автоматизована система управління закладом	x			x						
сучасне технологічне устаткування	x	x		x	x					

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ										
	Ресторан			Бар			Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Буфет
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший					
меблі вишуканого дизайну	х										
меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру	х	х		х	х						
меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру			х			х	х	х	х	х	х
високоякісні столовий посуд і прибори	х	х		х							
столова білизна (скатерки і серветки) виготовлена на замовлення	х	х		х	х						
5. Процес обслуговування:											
обслуговування офіціантами ²	х	х	х	х	х	х	х			х	
самообслуговування			х			х	х	х	х	х	х
накривання столів за попереднім замовленням ³	х	х	х	х		х					
чітке дотримання стильової єдності сервірування столів	х	х		х		х					
впровадження дисконтних, передоплатних пластикових карт, інтернет-технології	х	х		х	х						
рівень сервісу:											
«відмінний»	х			х		х					
вищий «доброго»		х			х		х				
«добрий»			х			х	х	х	х	х	х
наявність живої музики	х					х					
7. Асортимент продукції та вимог до оформлення меню, прейскуранту і карти вин:											
асортимент широкий, різноманітний	х	х									
асортимент обмежений, специфічний									х		х
меню і карта вин або меню і прейскурант художньо оформлені ¹	х	х	х	х	х		х				
меню складено:											
українською та кількома іноземними мовами	х				х		х				
українською та англійською мовами ¹		х			х						
українською або українською і російською мовами			х			х	х	х	х	х	х
наявність карти вин ⁴	х	х			х		х				

Показники, що характеризують заклади ресторанного господарства	Тип закладу РГ									
	Ресторан			Бар			Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший				
8. Освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу:										
досконале володіння правилами і технікою обслуговування	x	x		x	x					
знання порядку розрахунку за кредитними картками та іноземною валютою	x			x						
знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння кількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання обов'язків	x			x						
знання особливостей технології приготування, оформлення та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь	x	x		x	x					

Примітки: ¹ У тих закладах РГ типу «кафе», де застосовують обслуговування офіціантами.

² Обслуговування офіціантами може здійснюватися у закладах РГ типу «їдальня» для офіцерського складу збройних сил, професорсько-викладацьких колективів у вищих навчальних закладах тощо.

³ У тих ресторанах першого класу і кафе, де застосовують метод обслуговування офіціантами.

⁴ У закладах РГ, що продають і організують споживання алкогольних напоїв.

Таблиця 2

Номенклатура додаткових послуг, які надають заклади ресторанного господарства

Додаткові послуги	Тип закладу РГ						
	Ресторан	Бар	Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Буфет
Бронювання місць	x	x	x				
Банкомати	x	x					
Пункти обміну валют	x	x					
Розрахунок за кредитними картками	x	x					
Дисконтні картки	x	x					

Додаткові послуги	Тип закладу РГ						
	Ресторан	Бар	Кафе	Кафетерій	Закусочна	Їдальня	Буфет
Супутникове телебачення	х	х	х				
Інтернет	х	х	х				
Факс	х						
Продаж сувенірів, преси тощо	х						
Продаж живих і штучних квітів	х	х					
Комплектування і пакування сувенірів, квітів тощо	х						
Виклик таксі і/або транспортні послуги закладу (автопостачання)	х	х					
Чищення одягу	х	х					
Дрібний ремонт одягу	х						
Чищення взуття	х	х					
Ремонт взуття	х						
Камера схову	х						
Сейф	х	х					
Медичні послуги (медичний пункт)	х	х				х	
Фотопослуги	х						
Ігрові автомати, азартні ігри	х	х					
Більярд, дартс, боулінг, міні-гольф тощо	х	х	х				
Організація видовищ	х	х					
Дискотека	х	х	х				
Музика	х	х	х		х	х	х
Доглядання дітей	х		х				
Доглядання домашніх тварин	х						
Обслуговування в автомобілях	х		х		х		
Організація проведення конференцій, семінарів тощо (конференц-зал)	х						
Організація бізнес-ланчів	х		х				
Постачання їжі, напоїв з обслуговуванням	х	х	х				
Організація бенкетів	х		х		х	х	
Продаж продукції на винос	х	х	х	х	х	х	х
Організація відкритого майданчика для харчування	х	х	х		х		х

Вимоги до складу приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства основних типів і класів

Приміщення для споживачів	Типи закладів РГ								
	Ресторан			Бар			Кафе	Їдальня	Заку- сочна, кафе- терій
	Клас								
	люкс	вищий	перший	люкс	вищий	перший			
Вестибюль	О	О	О	О	О	НО	НО*	О	НО
Гардероб	О	О	НО	О	НО	НО	НО*	НО	НО
Облаштоване місце для збері- гання верхнього одягу	–	–	О	–	О	О	О	О	О
Зала	О	О	О	О	О	О	О	О	О
Банкетна зала	О	НО	НО	НО	–	–	НО	–	–
Чоловіча туалетна кімната з примі- щенням для миття рук	О	О	О	О	О	НО	НО*	О	НО
Жіноча туалетна кімната з примі- щенням для миття рук	О	О	О	О	О	НО	НО*	О	НО
Туалетна кімната з приміщенням для миття рук	–	–	–	–	–	О	О	–	О

Примітка:

О – наявність приміщення обов'язкова

НО – наявність приміщення не обов'язкова

– – згідно з нормами наявність приміщення не передбачено у закладі РГ даного типу і класу, але не заборонено

* – У закладах РГ типу «кафе», де застосовано метод обслуговування офіціантами, наявність приміщення обов'язкова

У закладах РГ інших типів незалежно від місткості наявність туалетів обов'язкова.

У закладах РГ місткістю до 50 місць можлива наявність в одному приміщенні чоловічого і жіночого туалетів. У разі дотримання санітарно-гігієнічних норм дозволено користуватися туалетом персоналові і споживачам

Різновиди закладів РГ представлено у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН [5] (код 5520) і окремо не визначено вище:

Ресторан на замовлення (en carry-out restaurants) – різновид ресторану, що як основну послугу пропонує продаж виробленої ним продукції на винос.

Примітка. У ресторанах на замовлення передбачено постачання їжі в інші місця.

Ресторан-їдальня (en commissary restaurants) – різновид ресторану, що організує харчування працівників в організаціях.

Вагон-ресторан – різновид ресторану, що організує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій пасажирського транспорту.

Пивні садки (en brasseries; beer gardens) – різновид бару, що продає і організує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленену торговельну залу.

Пивна (en pub) – різновид бару, що продає і організує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв.

Примітка. Як правило, основним напоєм у пивній є пиво.

Пивоварний бар (en brew pub) – різновид бару, в якому варять, продають і організують споживання пива на місці.

Бар-закусочна (en snack bar) – різновид бару із спеціалізацією за асортиментом на закусках та сандвічах (закритих бутербродах).

Бар (ресторан) напоїв за спеціальними замовленнями (en bartending) – різновид бару (ресторану) за спеціальними замовленнями, в обслуговуванні якого задіяні бармени, що організують споживання напоїв.

Бістро (en bistrot; catering places) – різновид закладу РГ швидкого обслуговування, що продає і організує споживання їжі і/або напоїв.

Таверна – різновид кафе з асортиментом страв інших країн, характерною ознакою якого є широкий асортимент алкогольних напоїв.

Приклади організації харчування в готелях



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/WppcIvo_rEUe0k39gBMDOesvOFrARe5bQwMyglwcQjfbdkF3j6t9c8Vc_HdiIHIGyzveTQ=s128

Ресторан у готелі



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/p6lRgVUtv12AT-bsokJulN__GWVRpvDYQrchpIIVVRFpET3MIPMQj5-jFuj0243WpWWmmg=s128

Лобі-бар у готелі



Джерело: <https://www.google.com.ua/search?hl=uk&q=buffet+de+casamento&tbm=isch&tbs=simg:C AQSjAEaiQELEKjU2AQaAggFDAsQsIynCBpiCmAIAxIozhfNF8gXpRbLF6MLswvKF6sLnwvOKqY5yiqllMAizCmoJ8Q4yymfJxowWm0vcdWGmaprxXb0nLHc6lJXZWgATYIFnIO5N8X7Dtxo8LvoGMnyB>

Відкритий сніданок



Джерело: https://www.google.com.ua/search?hl=uk&q=hotel+romance+puskin&tbm=isch&imgil=_kHaleiFVOKZBM%253A%253BznHmjctJo9TpYM%253Bhttps%25253A%25252F%25252Fet.hotelsinforme r.com%25252Fh6850212e%25252FHotellid%25252

*Буфет для сніданків у закладах класу
«люкс»*



Джерело: <https://www.google.com.ua/search?hl=uk&q=%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BE%D1%82%D1%82+%D0%B0%D0%B2%D1%80%D0%BE%D1%80%D0%B0&tbm=isch&imgil=UQA->

Бранч у ресторані готелю



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/WXySP_8fTDfziIx_xU_iUjIhGD8OQ3v7KnrZBJ-TfY-uIAyOmWw2Z5oMw2ibMnqfAcFM=s127

Тематичний устричний бранч



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/U00y_sYQJoDwpViCYFhyJ5ajqVDdXRBbp8J9ZeVk1IE6D3VVmyF_SRPg5EUmrDa-pB8BA=s128

Сніданок у номері готелю



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/RVnkr3naixYppXme5bNppALr0n3FfkaXi0nlu9rcqd uW4L99h6Ih_wrTEgvP5gcKPwrJ=s126

Сніданок на веранді готелю



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/ASCZvHqwOFi_YckstGvIhb1qtS6nBDEQrFvUn6x85BODUnY9EdvOryaifuBV2lrIFWiz=s128



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/N59bEM3CHh9QYiTvhMGPPAMHf6WHkXT3L8dVeRW0xd0BNq7_T5dVmBYF-n7nXNJUoHwx3w=s128

Організація шведського сніданку в готелі



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/CyCfLW2YK7djM2yyF05QvUVkoQXizhPubEti4N9tqtxT85_KxuryGISe_w4BgIfkMsltHg=s114



Джерело: https://lh3.googleusercontent.com/dftqcUnyYSaYFXOAm3UZEKomPrdtj-xITyq_BYACgHtArY7Qvsp4gjFovQ7-E2P9S_ERtQ=s114

Організація кави-брейк у готелі

Приклад меню лобі-бару

Назви страв, напоїв	Вихід, г
Салати	
«Софія» (шматочки оселедцю, свіжого огірка, відвареної картоплі, редису; заправка – майонез)	150
«Столичний» (з курячим філе)	150
Овочевий з бринзою	150
Сандвічі та гарячі закуски	
Клаб-сандвіч з лососем і сиром	120
Сандвіч з шинкою та сиром (можна гарячим)	120
Гриби-кокот із свіжих шампіньонів	90
Закуски під пиво	
Кільця з оселедця	50
Кільця кальмара	50
Смажений сир на грилі	100
Домашні грінки до пива	80
Супи	
Суп дня (уточнити у бармена)	250
Бульйон курячий з яйцем	250
Солянка м'ясна	250
Основні страви	
Шашличок із сьомги	100
Шашличок зі свинини	100
Шашличок із курки	100
Гарніри до шашличків	
Картопля «Айдахо»	100
Рис з овочами	100
Овочі гриль	100
Десерти	
Мус ягідний	150
Морозиво в асортименті	100
Тірамісу	70
Штрудель з вишнею та морозивом	150/50
Кава	
Еспресо	30
Еспресо допіо	60
Еспресо романо (з лимоном)	30/7
Американо	150
Капучино	200
Класичний макіято	100
Лате	250
Лате макіято	220
Кава глясе	110
Кон панна	70
Кава по-ірландськи	120
Кава бейліс	60/15
Гарячий шоколад	60

Чай

<i>Зелений</i>	
Молочний улун	200
Сенча сенпай	200
<i>Чорний</i>	
Англійський брекфаст	200
Імперіал ерл грей	200
Солодка дика вишня	200
Пуер ан-бао	200

Трав'яний чай

Баварська м'ята	200
Французька троянда	200
Ройбуш полуниця з вершками	200
Гуарана хіт	200

Соки фреш

Апельсин, грейпфрут	200
Яблуко, морква	200

Безалкогольні напої

Моршинська, негазована	500
Оболонь, негазована	500
Бон аква, негазована, сильногазована	500
Пер'є, негазована	500
Сан пелегріно, сильногазована	500
Соки «Сандора» (апельсиновий, вишневий, мультівітамінний, томатний)	200
Кока-кола	200/500
Фанта	200/500

Безалкогольні коктейлі

Молочний з топінгом з вишні, полуниці або чорної смородини	200
Полунична колада	200
Рожевий банан	200

Алкогольні напої

<i>Аперитиви</i>	
Мартіні в асортименті	50
Кампарі Біттер	50
<i>Вина в бокалах</i>	
Вино біле (уточнити у бармена)	150
Вино червоне (уточнити у бармена)	150
<i>Горілка</i>	
Російський стандарт платимум	50
Немірофф	50
Княжий яр	50
Грапа Вілла Москато Санді	50
<i>Віскі</i>	
Белвені, 12 років (односолодовий)	50
Дюарс, 12 років	50
Чівас риал, 12 років	50
Джонні Уокер Ред Лейбл	50
Джемісон	50

Джек Деніелс	50
<i>Коньяки</i>	
Шато де Монтіфо XO	50
Хеннессі XO	50
Хеннессі VSOP	50
Мартель VS	50
Курвуазьє VSOP	50
Бастіон 5 зірок	50
<i>Ром</i>	
Баккарді суперйор	50
білий, оро, блек	
<i>Текіла</i>	
Олмека бланко	50
Олмека золота	50
<i>Джин</i>	
Бомбей сапфір	50
<i>Настоянки і бальзами</i>	
Абсент ксента	50
Бехеровка	50
Ризький	50
<i>Лікери</i>	
Самбука	50
Куантро	50
Бейліс	50
Егермайстер	50
Пиво	
Празький міст (розливне)	250
Ердінгер	500
Харп	500
Хайнекен	500
Маклер (безалкогольне)	500
Коктейлі алкогольні	
<i>Шот дрінкс</i>	
Б-52	
Чи-ва-ва	
<i>Шутер дрінкс</i>	
Космополітен	
Маргарита	
Дайкірі	
Негроні	
Кранберджині	
Мартіні краш	
<i>Лонг дрінкс</i>	
Мохіто	
Лонг Айледс айс-ті	
Куба лібре	
Горілка в міксі	
Піна колада	
Текіла санрайз	

Приклад меню ресторану

Назва страв, напоїв	Вихід, г
Холодні страви та закуски	
<i>Салати</i>	
Салат із сьомгою «Каприз» (сьомга, салат Айсберг, помідор, грейпфрут, оригінальна заправка)	150
Салат з тунцем «Улюблений» (тунець, стебло селери, яблуко, оливкова олія)	150
Салат із морепродуктів «Перлина»	150
Салат з ракових шийок «Спокуса»	150
Салат «Гурме» (відварена телятина, мариновані гриби, корнішони, перець болгарський маринований, маслини, заправка на основі оливкової олії)	150
Салат «Тайський» (смажена телятина, маринована в гострих східних спеціях; помідори, ананас, болгарський перець, цибуля, гостра оливкова заправка)	180
Салат «Графський» (куряче філе, свіжий огірок, мариновані гриби)	180
Салат «Цезар»	150
Салат «Авокадо-сюрприз» (авокадо, м'ясо креветок, апельсин, відварені яйця, заправка – домашній майонез із соком лимона)	250
Теплий салат з грудинки качки з соусом «Айолі»	150
Салат «Фієста» (помідори, огірки, перець болгарський, селера, шампіньйони, свіжа оливкова олія)	
<i>Асорті</i>	
Асорті рибне (осетер х/к, лосось с/с, вугор копчений)	75/75/75
Асорті м'ясне (буженина, ковбаса сирокочена, шийка, рулет м'ясний з яйцем)	75/75/75/75
Асорті «Національне» (сало свіже, сало копчене, часник)	50/50/50
Асорті сирне (камамбер, брі, радомер, рокфор, подається з яблуками та виноградом)	50/50/50/50/50
Асорті овочеве (огірки, помідори, перець, редис, салат зелений, цибуля зелена, зелень)	50/50/50/25/10/10/10
Тапас із маринованих міні-овочів (шампіньйони, чері, оливки, маслини, кукурудза-бебі)	50/50/50/50/50
<i>Холодні закуски</i>	
Карпачо з лосося	100/25/10
Карпачо з телятини	100/25/10

Закуска «Баронська»	200
(оселедець, відварена картопля, цибуля)	
Закуска «Міланська»	210
(сир моцарела, помідор, базилік)	
Роли із сьомги з айсбергом та мигдалем	200
Тартар з телятини	200
Мариновані білі гриби, лисички, корнішони, відварена картопля, зелена цибуля, заправка – оливкова олія	200

Гарячі закуски

Раковий коктейль зі спаржею	150
Жульєн із сирною скоринкою	150
(м'ясо курки, шампіньйони, цибуля, вершки, сир твердий)	
Печінка яловича «Таємниці гарему»	150
(печінка яловича, маринована у розмарині з інжиром)	
Фуа-гра під малиновим соусом	100/50
Спаржа з беконом під голландським соусом	100/50
Деруни з грибами	150
Деруни зі сметаною	150/30
Ікра червона на млинцях з яйцем пашот	30/130/40
Паелья «Узбережжя»	150

Супи

Курячий бульйон із зеленим омлетом	250
Борщ с пампушками	250/50/30
Солянка рибна збірна	250
Солянка м'ясна збірна	250
Суп-пюре з лосося	250
Суп-пюре з авокадо	250
Крем-суп «Грибна поляна»	250/30
(білі гриби, цибуля, вершкове масло, біле вино, сметана)	

Гарячі рибні страви

«Морський туман» (барабулька під соусом)	200/35
Форель фарширована	275
Сьомга під ікорним соусом	150/50
Морська форель з кремом із броколі	150/50
Філе судака із соусом з молюсків	150/50
Сом із білими грибами та раками	150/50
Палтус під гірчичним соусом	150/50
Стейк з тунця з томатно-кукурудзяною сальсою	150/50

Гарячі м'ясні страви

Стейк з яловичини під оригінальним маслом	200/70
Медальйони з телятини з соусом «Рокфор»	180/50
Медальйони зі свинини з соусом з лисичками	180/50
Свинина на кістці зі смородиновим соусом	200/50
«Ніжність» (бефстроганов з телятини)	250
Ребра свинячі під томатно-медовим соусом	250/50

Печінка яловича з яблуками та ожиною	200/30
«Пташко, співай» (куряча грудка, фарширована шпинатом)	180
Філе індички «Провансаль»	180
Качина ніжка в соусі з ягід ялівцю	180/50
Гусяча грудка з яблучним мармеладом	180/50
Перепели, фаршировані фуа-гра з медальйонами з гарбуза	200/100
Кролик тушкований у шпинатному соусі	150/50

Паста

Папарделі з лососем	250
Тагліателі «Дар Посейдона»	250
(кільця кальмара, мідії, креветки з лимонним соком та зеленню)	
Спагеті «Карбонара»	250
(цибуля, бекон, шинка, гриби з вершками, жовтком і тертим сиром)	
Фетучіні зі шпинатом	250

Гарніри

Картопля відварна	150
Картопля фрі	150
Картопля по-домашньому	150
Овочі гриль	200
Рис із грибами	150
Рис з овочами	150
Рис білий з маслом	150

Десерти та борошняні кондитерські вироби

«Райське яблуко» (запечені яблука, фаршировані сухофруктами)	300
Асорті фруктове (яблуко, ківі, виноград, полуниця, груша, ананас)	500
Морозиво «Гарячий поцілунок» з соусом вишневим	150/75
Десерт «Солодка мрія» (морозиво з фруктами, полите соусом)	150/50/50
Млинці з маком	150
Млинці з сиром кисломолочним	150
Млинці з фруктами та заварним кремом	150
Тірамісу	150
Яблучний пиріг	200
Штрудель з фруктами	200
Торт «Наполеон»	200
Ласощі «Медичі»	200

Гарячі та холодні напої**Кава та кавові напої**

Еспресо	30
Еспресо романо (з лимоном)	30/7
Американо	150
Капучино	200
Класичний макіято	100
Лате	250
Лате макіято	220
Кава глясе	110
Кон Панна	70
Кава по-ірландськи	120
Кава бейліс	60/15
Гарячий шоколад	60

Чай

<i>Зелений чай</i>	
Молочний улун	200
Сенча сенпай	200
<i>Чорний чай</i>	
Англійський брекфаст	200
Імперіал ерл грей	200
Солодка дика вишня	200
<i>Трав'яний чай</i>	
Баварська м'ята	200
Французька троянда	200
Ройбуш полуниця з вершками	200
<i>Хлібобулочні вироби</i>	
Булочки з кунжутом	50
Булочка європейська	50
Хліб білий, житній, лаваш	50

Асортимент страв і напоїв фіто-бару**Китайські елітні чаї**

- «Молочний пуер»
- «Ассам Товкок»
- «Чорна перлина»
- «Перлина дракона категорії АА»
- «Чумацький шлях»
- «Оолонг Те Гуань Инь»
- «Женьшень оолонг»
- «Вогняна квітка оолонг»
- «Мелодія флейти»

Оздоровчі чаї EnerwoodTea

- «VitaPlus» вітамінний
- «Vodoley» здорові нирки
- «Lux» очищувальний
- «Valery» заспокійливий
- «GreenGold» омолоджувальний
- «Atlantea» молоді суглоби
- «Cardelis» міцне серце
- «Liverpool» сильна печінка
- «Antiox» радикальний захист
- «DonnaBella» жіноче здоров'я
- «Gentleman» чоловіче здоров'я
- «Dinamix» заряд бадьорості
- «Prana» чисте дихання
- «Atlant-Help» радість руху

Напої

- Чай брусничний
- Вітамінний чай з шипшиною
- Зелений чай з екстрактом шипшини
- Чай з листя і квіток глоду
- Напій з ромашки
- Напій зі звіробою
- Джулеп суничний
- Фліп чорничний
- Збитень брусничний
- Збитень м'ятний
- Збитень журавлиновий
- Кисневі коктейлі
- Соки фреш (апельсин, грейпфрут, морква, яблуко)

Десерти та борошняні кондитерські вироби

- Свіжі фрукти (яблуко, груша, виноград, апельсин)
- Сухофрукти (ізіум, курага, чорнослив, персик, імбир)
- Морозиво в асортименті з шоколадом, фруктами, сиропами
- Булочка з обліпихою
- Булочка ягідна
- Деніш абрикосовий
- Деніш ягідний
- Кекс з родзинками

У розрахунку вихід порції на одного гостя становить 1/2 або 1/3 стандартної порції для кожної страви в меню сніданку. У разі великого асортименту страв у меню сніданку вихід порції на одного гостя може становити 1/4 стандартної (табл. Д.1.3.1).

Приклад розрахунку загальної кількості страв і напоїв для виробничої програми при організації сніданку за типом шведського столу в чотиризірковому готелі з кількістю місць 300 за максимального завантаження готелю 80% загальної кількості місць, тобто 240 гостей (у зимовий період).

Таблиця

Розрахунок виходу порції на одного гостя при організації шведського сніданку в готелі

Меню шведського столу	Вихід стандартної порції, г	Вихід порції на одного гостя, г
Аперитиви		
Сік апельсиновий	150	$150 \cdot 0,33 = 50$
Сік яблучно-виноградний	150	$150 \cdot 0,33 = 50$
Сік томатний	150	...
Вода для пиття	200	...
Холодні страви		
Риба фарширована	200	$200 \cdot 0,25 = 50$
Помідори свіжі нарізані	100	...
Огірки свіжі нарізані	100	...
Салат м'ясний	100	$100 \cdot 0,33 = 33$
Салат з пекінської капусти	100	...
Вінегрет	100	...
Салат з моркви та чорносливу	100	...
Асорті м'ясне	75	$75 \cdot 0,33 = 25$
Торт печінковий	75	...
Асорті сирне	75	...
Вершкове масло	10	$15 \cdot 0,33 = 5$
Йогурт персиковий	125	...
Йогурт чорничний	125	...
Сир кисломолочний	100	$100 \cdot 0,25 = 25$
Сметана	100	$100 \cdot 0,25 = 25$
Гарячі страви		
Риба тушкована з овочами	100	$100 \cdot 0,25 = 25$
Котлети січені з курки	100	...
Сардельки, сосиски відварені	50	...
Картопля відварена з кропом	150	$150 \cdot 0,25 = 38$
Рис з овочами	150	...
Вівсяна каша	150	...
Яйце некруте, яйце круте	40 (1 шт.)	$40 \cdot 0,25 = 10$
Ячня випускна	80 (2 шт.)	$80 \cdot 0,25 = 20$
Гарніри до ячні: шинка, помідори, ковбаса	33 г на порцію кожного гарніру	$33 \cdot 0,25 = 9$ (шинка) $33 \cdot 0,25 = 9$ (помідори) $33 \cdot 0,25 = 9$ (ковбаса)
Омлет	80 (2 шт.)	...
Млинці з м'ясом	135	...
Млинці з капустою	135	...
Майонез	25	...
Кетчуп	25	...
Гірчиця	10	...

Меню шведського столу	Вихід стандартної порції, г	Вихід порції на одного гостя, г
Сухі сніданки		
Корнфлекс, вівсяні пластівці, мюслі	50	$50 \cdot 0,25 = 13$
Холодне молоко	100	$100 \cdot 0,25 = 25$
Родзинки	10	...
Мед	10	...
Солодкі страви		
Млинці з молочним сиром	135	$135 \cdot 0,33 = 45$
Фрукти (яблука, апельсини, мандарини)	100	...
Фруктовий салат	100	...
Узвар	200	...
Сир кисломолочний	100	...
Сметана (для млинців)	20	...
Родзинки	10	...
Напої		
Кава чорна	100	$100 \cdot 0,33 = 33$
Чай чорний, зелений	200	...
Лимон	7	...
Цукор	15	...
Вершки пакетовані	15	...
Молоко гаряче	25	...
Борошняні кондитерські вироби		
Тістечко бісквітне з кремом	45	$45 \cdot 0,33 = 15$
Слойка з варенням	42	...
Тістечко заварне з кремом	42	...
Тістечко пісочне	42	...
Хлібобулочні вироби		
Хліб білий	30	$30 \cdot 0,33 = 10$
Хліб житній	30	...
Булочка з кунжутом	50	...
Булочка європейська	50	...

Після розрахунку виходу порції на одного гостя в меню шведського столу потрібно розрахувати загальну кількість страв для всіх гостей (у прикладі 240). Отримані дані становитимуть основу для виробничої програми цехів із забезпечення сніданку в готелі.

Приклад. Риба фарширована – вихід порції на одного гостя становить 50 г (гр. 3 табл. Д.1.3.1), на всіх гостей – $50 \cdot 240 = 12000$ г; вихід стандартної порції становить 200 г; отже, потрібно $15000:200 = 60$ порцій. У виробничій програмі слід зазначити 60 порцій риби фаршированої і розраховувати обсяг сировини як на 60 стандартних порцій.

Тістечко заварне з кремом – 42 г; $42 \cdot 0,33 = 14$ г; загальна маса становить $14 \cdot 240 = 3360$. Отримаємо 80 тістечок. Отже, для забезпечення сніданку потрібно приготувати 80 тістечок заварних із кремом.

Аналогічно здійснюють розрахунки для всіх страв та напоїв меню сніданку в готелі.

Орієнтовна комплектація устаткуванням окремих підрозділів закладів ресторанного господарства

Устаткування	Овочевий цех	М'ясо-рибний цех	Гарячий цех	Холодний цех	Доготовельний цех	Кулінарний цех	Сушильний цех	Кондитерський цех	Магазин кулінарії	Борошнаний цех	Мийна столового посуду	Мийна кухонного посуду	Барна зона
Стіл виробничий	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
Стіл з мийною ванною	+	+		+	+	+							
Ванна мийна	+	+	+		+	+	+	+		+	+	+	
Машина очищення овочів	+												
Овочерізка	+			+	+	+							
Піддон (підтоварник)	+							+				+	
М'ясорубка		+				+							
М'ясорозріхлювач		+											
Стелаж виробничий		+		+	+	+	+	+		+	+	+	
Стелаж кондитерський								+					
Полиця настінна	+	+	+	+	+	+	+	+		+			
Холодильна шафа		+		+	+	+	+	+	+	+			+
Ваги електронні порційні		+	+		+	+	+	+	+	+			
Ваги електронні торгові									+				
Овоскоп								+					
Піч конвекційна спеціалізована (конвектомат)								+					
Шафа розстійна								+					
Пароконвектомат			+		+								
Стіл кондитерський								+		+			
Плита електрична			+					+					
Фритюрниця			+										
Рисоварка							+						
Гриль			+										
Кип'ятильник			+		+								
Мікрохвильова піч			+		+								
Універсальна кухонна машина			+							+			
Блендер			+	+									+

Устаткування	Овочевий цех	М'ясо-рибний цех	Гарячий цех	Холодний цех	Доготовельний цех	Кулінарний цех	Сушильний цех	Кондитерський цех	Магазин кулінарії	Борошняний цех	Мийна столового посуду	Мийна кухонного посуду	Барна зона
Слайсер				+	+								
Стіл з охолоджувальною шафою				+				+		+			
Збивальна машина (міксер)				+				+					
Камерна вакуумна пакувальна машина		+		+		+							
Просіювач								+					
Тістомісильна машина								+		+			
Тісторозкатувальна машина								+		+			
Стелаж кондитерський								+					
Посудомийна машина											+		
Стіл для збирання залишків їжі											+		
Шафа для посуду											+		
Утилізатор відходів											+	+	
Машина для миття кухонного посуду													
Вітрина холодильна									+				
Вітрина холодильна кондитерська									+				
Барна стійка													+
Кавоварка													+
Льодогенератор													+
Барний комбайн													+
Холодильна вітрина													+
Охолоджувач напоїв													+
Соковитискувач для овочів і фруктів													+
Стіл морозильний													+
Раковина для миття рук	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+

Електронне меню

Одна з основних вимог сучасної індустрії ресторанного бізнесу – швидке і якісне обслуговування споживачів. Такі можливості реалізовані в системі інтерактивного електронного меню (eMenu). Цей новітній засіб комунікації – потужний інструмент, що забезпечує обслуговування клієнтів на високому рівні, а також ефективно управління закладом. Електронне меню повністю замінює традиційне і пропонує додаткові функції. Воно не лише каталог пропонованої закладом продукції, а й прискорює процес обслуговування, унеможливорює людський чинник (помилки) під час приймання замовлення. Меню схоже на паперовий прототип, що сприяє легкому сприйняттю інтерфейсу. Багатомовне підтримання поширюється не лише на зміст меню, а й на всі службові тексти. Мови тексту перемикаються в будь-який момент роботи з меню, кількість мов не обмежена.

Загальні переваги використання eMenu:

- зручність замовлення, швидка і легка навігація, пошук страв;
- меню максимально інформативне: з описом і фото страв, інгредієнтами, способами і термінами приготування;
- до страви автоматично пропонуються доповнення і добавки: гарніри, соуси тощо;
- можливість швидкого виклику офіціанта і запиту рахунку;
- можливість доступу до інтернету без використання власної комп'ютерної техніки;
- доступ до великої кількості додаткових розважальних сервісів (ігор, музики, відео тощо);
- зручна форма зворотного зв'язку щодо якості обслуговування.

Використання *закладом ресторанного господарства* електронного меню дає змогу:

- вносити зміни в меню без додаткових витрат і друкування;
- сортувати страви і напої за алфавітом, інгредієнтами чи іншими параметрами;
- знизити навантаження на персонал, економити ресурси шляхом скорочення штату працівників;
- забезпечувати миттєвий зв'язок гостей з керівництвом закладу;
- розміщувати рекламу постачальників за кошти чи додаткову знижку;
- влаштовувати акції та спеціальні пропозиції в будь-який проміжок часу;
- влаштовувати інтерактивне опитування і конкурси;
- надавати відвідувачам доступ до інтернету;
- пропонувати інтерактивні ігри, конкурси за участю клієнтів.

Електронне меню може мати голосове супроводження. Дотиком до сенсорного екрана відвідувач може активувати зображення страви, що його цікавить, почути інформацію про назву, вартість, рецептуру, історію створення, калорійність, рекомендовані до неї напої.

Існує кілька можливих варіантів виконання і використання eMenu. Найпоширеніші електронні меню на базі стаціонарних моноблоків, закріплених на краю столу або поряд з ним.

Набув популярності варіант мобільного електронного меню (див. рисунок) на основі ультратонких сенсорних планшетів і бездротового зв'язку. Розмір такого мобільного меню збігається з форматом аркуша А4 завтовшки 1,5 см та масою 900 г. Розмір екрана меню – 10", роздільна здатність – 1024х600 точок. Повністю заряджений пристрій може працювати без додаткового підзарядження протягом трьох годин, що цілком достатньо для виконання його функцій. Таке меню можна подавати кожному гостеві за столом або одне на кількох.



Мобільне електронне меню

Інноваційний варіант застосування електронного меню – вбудовування в поверхню столу (у центрі) або барну стійку. При цьому використовують широкоформатний анти-вандальний сенсорний екран, що реагує тільки на дотик пальців і за потреби на його поверхню можна ставити посуд і столові прибори. Інтерфейс цього меню легко повертається одним дотиком до сенсорного екрана.

Як свідчить практичний досвід, прибутки закладів ресторанного господарства після оснащення системою електронного меню збільшуються в середньому на 8–11%.

Коефіцієнти трудомісткості приготування страв

Найменування страв і виробів виробництва	Коефіцієнт
<i>Холодні страви і закуски</i>	
Консерви овочеві різні порціями без гарніру	0,4
Салат з квашеної капусти промислового виробництва і гриби солоні з луком	0,5
Салат з білокачанної капусти або редьки, приготовані машинним способом	0,5
Салат з солоних огірків і солоних помідор	0,6
Салат картопляний	0,8
Салат із зеленого лука зі сметаною	0,8
Салат з білокачанної і червоної капусти і редьки, приготований ручним способом	0,8
Вінегрет овочевий	0,8
Яйце рублене	1,0
Вінегрет з рибою	1,2
Яйце під майонезом промислового виробництва з гарніром	1,5
Котлети картопляні під маринадом	1,5
Ікра з свіжих баклажан, кабачків і овочів власного приготування	1,5
Салат з свіжих помідорів	1,5
Салат з свіжих огірків	1,5
Салат з редиски	1,5
Салат з огірків і редиски з яйцем в сметані	2,0
Вінегрет овочевий з оселедцем	2,2
Салат з крабів під майонезом промислового виробництва	2,5
Салати м'ясні, рибні	3,5
<i>Страви з риби</i>	
Риба смажена без гарніру	0,4
Салака, корюшка смажені без гарніру	0,5
<i>Гастрономія і консерви різні</i>	
Гастрономія м'ясна і рибна без гарніру	0,5
Консерви різні порціями без гарніру	0,6
Сьомга, лососина, балік і т.п. порціями	0,6
Кілька і оселедець без гарніру	1,0
Шпроти з яйцем і луком	1,0
Гастрономія м'ясна і рибна з спрощеним гарніром	1,0
Консерви м'ясні і рибні з гарніром	1,2
Кілька і оселедець з гарніром	1,8
Гастрономія м'ясна і рибна зі складним гарніром	2,0
<i>Бутерброди</i>	
Гастрономія для бутербродів без хліба	0,3
Бутерброди з вареними ковбасами і маслом	0,4
Бутерброди з копченими ковбасами, сиром, ікрою, шинкою і рибною гастрономією	0,6
Бутерброди з кількою і яйцем	1,0
Примітка: при приготуванні холодних страв з майонезом власного приготування коефіцієнт трудомісткості збільшується на 0,6	

Найменування страв і виробів виробництва	Коефіцієнт
Супи	
<i>Супи заправні</i>	
Супи з макаронних виробів без картоплі	0,6
Супи круп'яні і бобові без картоплі	0,6
Розсольник, борщ, щі консервовані	0,6
Щі зелені консервовані без картоплі і яйця	0,8
Щі різні з овочів і квашеної капусти	0,8
Щі зелені консервовані з луком	1,0
Щі зелені консервовані з картоплею без яйця	1,0
Супи грибні з макаронними виробами без картоплі	1,0
Щі зелені консервовані з картоплею і яйцем	1,2
Супи овочеві картопляні	1,2
Супи круп'яні, макаронні і бобові з картоплею	1,2
Суп картопляний з консервами	1,2
Суп харчо і пити	1,2
Суп картопляний грибний	1,2
Щі зелені з свіжого щавлю і шпинату без яйця	1,8
Те ж з яйцем	2,8
Борщ різний з свіжих овочів	2,0
Розсольник	2,0
Борщ московський з м'ясним набором	3,0
<i>Солянки</i>	
Солянки рідкі рибні, м'ясні, грибні	3,5
<i>Супи молочні, пюреподібні</i>	
Супи молочні	0,6
Супи пюреподібні круп'яні, бобові	1,0
Супи пюреподібні овочеві	1,2
<i>Супи прозорі (бульйони)</i>	
Бульйон з м'ясом	1,2
Бульйон з кулебяками з кислого тесту	1,5
Бульйон з фрикадельками	1,5
Юшка рибальська	1,5
Бульйон з пельменями промислового виробництва, рисом, макаронними виробами	1,8
Бульйон з пельменями власного приготування	1,8
Бульйон з куркою і рисом	2,2
Бульйон з грінками	2,2
Бульйон з яйцем або овочами	2,4
Бульйон і супи різні з домашньою лапшею і складними гарнірами (галушки, профітролі і т.п.)	2,4
<i>Супи холодні</i>	
Супи солодкі	1,2
Буряківники	2,0
Окрошки м'ясні	2,5
Примітка: при приготуванні супів із птицею, м'ясом, рибою, головою, коефіцієнт трудомісткості збільшується на 0,2. При виготовленні супів із кукурудзяним, пшеничними пластівцями і грінками з пшеничного хліба коефіцієнт трудомісткості збільшується на 0,5	

Найменування страв і виробів виробництва	Коефіцієнт
Основні гарячі страви	
<i>Страви із риби</i>	
Котлети, битки, тюфтельки, фрикадельки з круп'яними гарнірами і картопляним пюре	1,0
Риба парова в томатному соусі	1,0
Риба відварна, смажена з різними соусами і картопляним пюре	1,0
Тільне з риби із зеленим горошком або пюре	1,0
Краби з різними гарнірами	1,2
Консерви рибні з гарніром	1,2
Риба по-російському в томатному соусі з коренеплодами і огірками	1,2
Котлети, битки рибні і тюфтельки з смаженою картоплею	1,5
Риба смажена в жирі (фрі)	1,5
Риба смажена з різними соусами і картоплею смаженою	1,5
Риба запечена на сковороді	4,0
Риба по-ленінградськи і риба смажена в тесті	4,5
<i>Страви з м'яса, птиці та дичини</i>	
Ковбаса смажена без гарніру	0,6
Баранина, телятина, яловичина відварні з круп'яними гарнірами, картопляним пюре, тушкованою капустою	0,8
Плов з баранини	0,8
Чахохбілі	0,8
Котлети, битки, тюфтельки, шніцелі рубані, біфштекс рубаний і рулет з круп'яними гарнірами, картопляним пюре і тушкованою капустою	1,0
Котлети, битки м'ясні парові зі складним гарніром	1,0
Зрази рублені	1,0
Печінка смажена з картопляний пюре і соусом	1,0
Фрикадельки м'ясні з гарніром	1,0
М'ясо в кисло-солодкому соусі з круп'яним гарніром і картопляним пюре	1,0
Каша м'ясна з гарніром	1,0
Баранина, телятина, яловичина, кролик, свинина смажена з круп'яними, макаронними виробами, картопляним пюре і тушкованою капустою	1,0
Яловичина духова	1,0
Шинка, свинячі копченості і язик відварений з гарніром	1,2
Ковбаса смажена з макаронними виробами, картопляним пюре і тушкованою капустою	1,2
Консерви м'ясні з гарніром	1,2
Сосиски і сардельки з гарніром	1,2
Гуляш з круп'яними гарнірами і картопляного пюре	1,2
Пудинг м'ясний	1,2
Рагу з баранини	1,2
Жарке з баранини і м'яса	1,2
Котлети з курей рубані парові і смажені	1,2
Шашлики	1,2
Азу по-татарському	1,5
Баранина, телятина, яловичина, кролик, свинина смажені з смаженою картоплею	1,5
Котлети, биточки, шніцелі рубані, біфштекс рубаний і рулет м'ясний з смаженою картоплею	1,5

Найменування страв і виробів виробництва		Коефіцієнт
М'ясо тушковане з круп'яними і макаронними виробами і картопляного пюре		1,5
Котлети натуральні з телятини, свинини, парові		1,5
Кури, курчата, гуси, індики і дичина відварні і смажені		1,5
Мозки смажені		1,5
Гуляш з серця або ліверу		1,5
Ковбаса смажена з смаженою картоплею		1,8
Печінка смажена з смаженою картоплею і соусом		1,8
Гуляш з смаженою картоплею		1,8
Антрекоти і біфштекси натуральні		1,8
Лангет, ескалоп		1,8
Ромштекс		1,8
Котлети відбивні і натуральні з телятини, баранини, свинини, шніцелі відбивні		1,8
М'ясо шпиговане		1,8
Бефстроганов		1,8
М'ясо тушковане з смаженою картоплею		2,0
Биточки по-казацьки		2,0
Біфштекс рубаний і натуральний з яйцем і луком		2,0
Чанахи		2,0
Нирки по-російському		2,0
Кабачки і помідори, фаршировані м'ясом і рисом		2,5
Баранина «фрі»		3,0
Голубці м'ясні		3,0
М'ясо, запечене на сковороді		4,0
Примітка: при приготуванні напівфабрикату голубців і кабачків, фаршированих м'ясом і рисом в м'ясною цеху коефіцієнт трудомісткості для доготівельного цеху рівний: а) голубці м'ясні 1,5 б) кабачки, фаршировані м'ясом і рисом 1,8		
<i>Страви з овочів</i>		
Картопля відварна		0,3
Картопляне пюре		0,5
Горошок зелений свіжозаморожений в маслі		0,5
Кукурудза качанами відварна з вершкових маслом		0,5
Капуста тушкована (при машинній нарізці)		0,6
Картопля відварна з луком		0,6
Консерви овочеві, бобові, м'ясорослинні в гарячому вигляді		0,6
Горошок зелений консервований в молочному соусі		0,8
Капуста білокачанна, соус сухарний		0,8
Картопля в молоці		1,0
Капуста тушкована (при ручній нарізці)		1,2
Гарбуз, запечений з яйцем		1,4
Запіканка картопляна натуральна		1,5
Овочі тушкований і припущені в молочному соусі		1,5
Картопля смажена		1,8
Котлети капустяні і морквяні		1,8
Морква в молочному соусі		1,8
Кабачки, баклажани і гарбуз смажені		2,0
Запіканка і рулет картопляні фаршировані		2,0
Запіканка овочева і пудинг овочевий		2,0

Найменування страв і виробів виробництва	Коефіцієнт
Котлети картопляні з соусом	2,5
Рагу з овочів	2,5
Картопля тушкована з луком і грибами	2,5
Голубці овочеві	3,0
Крокет, пиріжки і зрази картопляні	3,5
<i>Страви з крупи і макаронів</i>	
Каші з різних крупи в'язкі, напівв'язкі	0,4
Каші молочні: різні	0,4
Макаронні вироби відварні	0,6
Каші розсипчасті різні	0,6
Каша пшенична з гарбузом	0,8
Каші розсипчасті з молоком	0,8
Макарони відварні з м'ясним фаршем	0,8
Макарони відварні з шинкою в томаті	1,0
Макарони відварні з молоком і сиром, макаронні вироби в томаті	1,2
Макаронники і запіканки круп'яні	1,2
Каші дієтичні протерті різні	1,2
Крупник з сиром	1,2
Пудинги круп'яні і сухарні	1,5
Битки і котлети круп'яні зі солодким, грибним, молочним соусом	2,5
Локшина домашня відварна з маслом і сиром	3,0
<i>Борошняні страви</i>	
Пельмені промислового виробництва	1,0
Пельмені різний власного приготування	1,0
Млинці	2,5
Беляші	2,5
Млинчик з сиром і варенням	3,0
Млинчик з м'ясом, яблуками і млинцевий пірог з різними начинками	3,5
<i>Страви з яєць і сиру</i>	
Сир зі сметаною і цукром	0,6
Сир з молоком	0,6
Яєчня натуральна	1,0
Омлет натуральний	1,0
Омлет з картопляним пюре	1,0
Сир протертий зі сметаною (дієтичний)	1,2
Пудинг сирний	1,2
Яєчня з гарніром	1,5
Омлет з різними фаршами	1,5
Вареники	2,0
Сирники	2,0
<i>Солодкі страви і гарячі напої</i>	
Чай	0,2
Лимони порціями	0,2
Морожене промислового виробництва (порціями)	0,2
Кава чорна	0,2
Кисіль молочний	0,3
Кавун порціями без цукру	0,4
Виноград	0,4
Диня порціями	0,4

Найменування страв і виробів виробництва		Коефіцієнт
Кава на молоці		0,4
Чай з лимоном		0,4
Кава з лимоном		0,4
Какао		0,4
Кисіль з сиропу, порошку, соусів і повидла		0,4
Морс клюквовий власного приготування		0,4
Муси різні (приготування машинним способом)		0,4
Желе молочне		0,5
Вершки і сметана збиті		0,6
Кавун очищений з цукром		0,6
Журавлина з цукром		0,6
Компот з кавуна, винограду, вишні, дині		0,6
Компот з сухофруктів		0,6
Кисіль з свіжих протертих ягід і фрукти		0,6
Компот з консервованих фрукти (асорті)		0,8
Яблука печені		0,8
Желе з свіжих фрукти		0,8
Креми різні		0,8
Муси різні (приготовані ручним способом)		1,2
Млинчик з яблуками		3,5
Примітка: при відпустці солодких блюд з кукурудзяними і вівсяними пластівцями коефіцієнт трудомісткості збільшується на 0,2		
Інші вироби		
Молоко кип'ячене		0,1
Масло вершкове		0,2
Сметана порціями		0,2
Яйце варене		0,4
Кефір з цукром		0,4
Сиркова маса промислового виробництва (порціями)		0,4
Пластівці кукурудзяні і пшеничні з цукровою пудрою		0,6
Примітка: 1. Коефіцієнти трудомісткості на основні рибні і м'ясні страви вказані з гарніром. 2. При використанні напівфабрикатів (м'ясних, рибних, овочевих) коефіцієнт трудомісткості зменшується на 30–40%.		

РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю

Архітектурно-планувальна організація споруд готелів – важливий фактор їхнього функціонування. Виразна архітектура готелів, що виокремлює їх на фоні містобудівного оточення – потужний чинник самореклами. Окремі готелі оригінальністю архітектури, вираженої у формі будівлі, оздобленні фасаду, висоті будівлі, використанні будівельних матеріалів відомі у всьому світі: один з найвищих у Європі готель Westin Rotterdam (Нідерланди), Royal Olympic Hotel (Греція) з терасами на скляному фасаді з насадженнями декоративних дерев тощо. Водночас особливості архітектури відіграють роль культурно-естетичного фактора забудови території: споруда готелю гармонійно доповнює місцевий архітектурний колорит або створює протилежність локальному архітектурному плануванню і певний естетичний дискомфорт.

Більшість сучасних готелів побудована у XIX–XX ст., особливо інтенсивно їхнє будівництво здійснювалось після Другої світової війни. Розширення мережі готельних підприємств, у тому числі значних розмірів, зумовлено зростанням туризму, ділової активності, широким використанням нових технологій і матеріалів у будівництві, насамперед залізобетону.

В архітектурному стилі європейських та американських готелів кінця XIX – початку XX ст. характерною рисою є намагання надати фасаду будівель представницького вигляду. Це свідчення комфорту та високої респектабельності засобу розміщення. В оформленні композиції екстер'єру використовували велику кількість архітектурно-декоративних елементів, які відповідали підвищеним вимогам до монументальності фасаду. Композицію фасаду здебільшого формували за рахунок використання класичних елементів – колон, аркових переходів, розірваних фронтонів, які підкреслювали монументальність будівлі і формували ілюзію палацу другої половини XIX ст. Архітектура готелів, побудованих у цей період (Piccadilly (Лондон), Victoria (Амстердам), «Прем'єр-Палас» (Київ), «Гранд-Готель» (Львів)) відповідала тодішнім естетичним уподобанням Європи. В інтер'єрі використовували нові принципи організації планування і оздоблювальні матеріали. Тоді сформувалася типова для сучасних готелів схема планування першого поверху: у центрі – вестибюль з парадним сходовим холлом, збоку або у напівпідвалі – ресторан, адміністративні та господарські приміщення, на інших поверхах – житлові кімнати. Готелі цього періоду за архітектурно-планувальною композицією, зовнішнім виглядом, плануванням житлових і нежитлових приміщень, розмірами зазвичай істотно відрізняються від будівель готелів, споруджених після Другої світової війни.

Архітектура сучасних готелів, побудованих від середини 60-х років XX ст., тісно пов'язана із загальним процесом урбанізації: переважають багатоповерхові архітектурні форми, розраховані на обслуговування значної кількості гостей. Приклад – готель MGM Grand у Лас-Вегасі (США), розрахований на 5505 номерів, який сьогодні вважається найбільшим готелем у світі. У конструкціях цього готелю застосовано залізобетон, у зовнішньому облицюванні – скло, внутрішній простір раціонально спланований, обладнаний складною системою комунікацій, забезпечений закладами харчування різних типів і підприємствами допоміжного сервісу.

Значного поширення набувають *готельні комплекси* – готелі, що складаються з двох і більше просторово відокремлених корпусів із системою підрозділів різнопрофільного інфраструктурного забезпечення – харчування, ігровими, розважальними, виставковими та іншими закладами. Особливою грандіозністю відзначаються готельні комплекси атріумного типу, характерні для визначних ділових, курортних і центрів

ігрового бізнесу. Атріумний тип архітектурно-планувальних форм готелів був започаткований з будівництвом готелю Hyatt Regency у 1967 р. в Атланті (США). Цей готель має форму квадрата із внутрішнім атриумом (подвір'ям), перекритим на рівні 22 поверху скляним перекриттям. У просторі озеленоного атриуму привертають увагу поверхові галереї, ліфтовий хол зі скляними кабінами ліфтів. Внутрішній простір атриуму організований як мініатюрне містечко із зонами відпочинку, ресторанами, торговими закладами, спортивними майданчиками та ін.



*Рис. 2.1. Hotel Hyatt Regency **** (США, Атланта)*

Джерело: <http://atlantaregency.hyatt.com/en/hotel/our-hotel.html>

Значну роль в архітектурно-планувальній організації готелів відіграє їхнє розташування у міській забудові: у центрі міста, на його окраїні, поблизу визначних об'єктів міської інфраструктури (пам'ятки історії та архітектури, відомчі установи, заклади культури та ін.), у приміській чи парковій зоні відпочинку.

Будинки готелів, розташовані в історичній частині міста, повинні відповідати її архітектурі. Наприклад, будівля K+K Hotel Central, розташована в історичній частині Старої Праги, поряд з Пороховою вежею, ідентична в архітектурній композиції з житловим будинком XVII–XIX ст.



*Рис. 2.2. K+K Hotel Central **** (Чехія, Прага)*

Джерело: http://www.hotelcalculator.com/ua/1083/czech_republic/prague/34317_kk_hotel_central/#photos

Окремі готелі можуть розташовуватись у пам'ятках архітектури або входити в архітектурно-туристський комплекс міста. Наприклад, готель Eisenhut в місті Таубер (Німеччина) ексклюзивний у плані розташування у пам'ятці пізньосередньовічної архітектури XV–XVIII ст.



Рис. 2.3. Hotel Eisenhut **** (Німеччина. Ротенбург-об-дер-Таубер)
Джерело: <http://www.eisenhuthotelrothenburg.com>

Розташування готелю у центрі міста зумовлює необхідність органічної відповідності архітектурному ансамблю вулиці, площі, навколишньої забудови. Водночас будівля готелю часто є основним архітектурним акцентом у забудові мікрорайону, виокремлюється поверховістю, оригінальністю архітектури, яка підкреслює престиж готельного комплексу.

Будівництво готелю у центральній зімкненій міській забудові зумовлює компактну форму споруди. Конфігурація ділянки забудови визначає вибір планувального типу засобу розміщення. Більшість готелів у центральній частині міст характеризується багатоповерховістю, основа будівлі часто має прямокутну, трапецієподібну форму або форму трилисника.

Розташування готелю у міській або приміській відпочинковій зоні зумовлює поєднання архітектури будівлі з особливостями навколишнього природного ландшафту, сприяє поєднанню ділових стосунків і відпочинку. Зокрема, готель Duin Kruidberg Country Estate, розташований у національному парку біля Амстердама (Нідерланди) серед мальовничого лісу на узбережжі озера, поєднує унікальні риси місцевого природного ландшафту й архітектури псевдоготичного стилю.



Рис. 2.4. Готель Duin Kruidberg Country Estate **** (Нідерланди, Амстердам)
Джерело: <http://www.booked.net/hotel/duin-kruidberg-country-estate-santpoort-55245>

У місцях з обмеженим простором забудови використовують технології будівництва, коли перші поверхи мають зменшені розміри, а з висотою протяжність та площа житлових поверхів збільшується. Наприклад, в 11-поверховому готелі Du Lac у Тунісі (Туніс) кожен наступний поверх нависає над попереднім.



*Рис. 2.5. Готель Du Lac **** (Туніс, Гаммарт)*

Джерело: <http://turafisha.ua/ru/hotel/9550&showimages>

Зімкнена міська забудова зумовила розвиток компактних багатоповерхових (циліндричних, конічних форм) готельних будівель центричного планування. Таку архітектуру, наприклад, має 36-поверхова башта-готель Dorint в Аусбурзі (Німеччина). Номери у готелі розташовані з 1-го по найвищий поверхи, приміщення загального користування – на останніх або у підвальних і цокольних. Така схема планування типова для більшості готелів баштового типу.



*Рис. 2.6. Готель Dorint **** (Німеччина, Аусбург)*

Джерело: <http://www.booking.com/hotel/de/an-der-kongresshalle.ru.html>

Різні цілі туристських подорожей зумовили появу багатофункціональних готелів, що поєднуються з установами іншого призначення: адміністративними і торговельними, навчальними і конгресс-центрами, концертними і виставковими залами тощо. Зокрема, туристичний комплекс «Київська Русь» у Києві охоплює два готелі, туристичне агентство і конгресс-хол.



*Рис. 2.7. Готель «Київська Русь» **** (Україна, Київ)*

Джерело: <http://www.bookit.com.ua/object-rus/>

Готелі, розташовані у туристично-рекреаційних регіонах серед природних ландшафтів, характеризуються безпосереднім зв'язком архітектурно-планувальних форм з навколишнім рельєфом. Характер природного ландшафту зумовлює вибір архітектурних форм, серед яких розрізняють:

– архітектурні форми, гармонійні із ландшафтом (готель для туристів і спортсменів може складатися з кількох будівель у формі пагорбів, які за зовнішнім виглядом нагадують засніжені пагорби);

– протиставлення архітектури готелю ландшафту або рельєфу (згідно з цим підходом, використовують два варіанти домінування: у першому акцентом виступає ландшафт, у другому – готель);

– підпорядкування архітектури ландшафту (природні форми ландшафту й архітектурні форми гармонійно зливаються, наприклад, Steigenberger Hotel Gstaad-Seanen (Швейцарія) максимально повторює рельєф комплексом зімкнутих будівель різної висоти, композиція дахів яких відтворює силует навколишніх гірських хребтів).



*Рис. 2.8. Steigenberger Hotel Gstaad-Seanen **** (Швейцарія)*

Джерело: <http://turafisha.ua/ru/hotel/14064>

Готельні комплекси, розташовані у мальовничих місцях, найчастіше проектують невеликої поверховості. Це сприяє безпосередньому контакту гостей із навколишньою природою. До того ж, невисокі будівлі меншою мірою змінюють ландшафт, ніж багатоповерхові споруди, – триповерховий готель може бути непомітний за деревами.

Архітектура готелів від 50-х років ХХ ст. і до сьогодні передбачає красу геометричних конструкцій, які проектують за принципам утилітаризму зі сталі та залізобетону.

Останнім часом у будівництві готелів спостерігається тенденція до збільшення місткості. Як результат виникає необхідність застосування потужнішого технологічного та інженерного обладнання, підвищується співвідношення робочої і загальної площ, скорочується площа допоміжних приміщень, коридорів, холів, проходів відносно загальної.

Галузь проектування також швидко розвивається у плані реалізації екзотичних донедавна недосяжних проєктів. Так, одним з найбільш розкішних і незвичних у світі готелів вважається Burj al Arab, розташований в Дубаї. Корпус готелю височить над Перською затокою на 321 м, фундамент заглиблений у товщу морського дна на 40 метрів, а сам штучний острів віддалений від берега на 280 м.

Білосніжну будівлю виконано у формі вітрила, звідси поширена назва «Вітрило», а його фасад світиться уночі завдяки спеціальному покриттю. Готель найвищий у світі. Для оформлення інтер'єрів використано найвишуканіші матеріали: мармур, цінні породи дерева, природний камінь, шкіру і коштовні метали – більш ніж 8000 кв. м прикрашає золото найвищої проби.



*Рис. 2.9. Готель Burj al Arab ***** (Дубай)*

Джерело: <http://webmandry.com/aziya/oae/otel-parus-v-dubae-burdzh-al-arab-foto-video-tsena-nomera-v-gostinitse-na-7-zvezd.html>

У 28-поверховому готелі 22 номери, ціна на які доходить до 28 000 доларів, 8 ресторанів, зокрема бари і зони лаунж, фітнес-клуб, конференц-зала і розважальний центр.

У Тихому океані неподалік Фіджі побудовано надзвичайний підводний готель Poseidon Undersea Resort, «Таємничий острів Посейдон», площа якого – 99 000 кв. м. Він розміщений на глибині 12 м.

«Посейдон» – перший підводний готель у світі. Серед його послуг – плавання на підводному човні, екскурсії рифами, уроки дайвінгу, дослідження підводних печер і навіть романтична вечеря за столиком обертового ресторану.

Вартість проживання в підводному бунгало – \$ 1500 за ніч. Для заможніших клієнтів пропонують двокімнатні номери у пентхаусі, вартість яких – \$ 20 000 за ніч. Дістатися до Poseidon Undersea Resort можна невеликим літаком з аеропорту Фіджі або приватною яхтою.



Рис. 2.10. Готель «Посейдон» ***** (о. Фіджі)

Джерело: http://almanack.ucoz.net/publ/otdykh/puteshestvija/samye_roskoshnye_oteli_na_zemle_pod_vodoj_i_v_kosmose/26-1-0-32

У недалекому майбутньому з'явиться ще один підводний шедевр – Hydropolis Undersea Resort, який вже будують у Дубаї. Готель буде на 60 відсотків занурений під воду, що не заважатиме відвідувачам насолоджуватися зоряним небом крізь дах-атріум.

Hydropolis планують на 300 номерів на трьох поверхах, з них 220 люкс-номерів. У кожному номері – вікно, крізь яке можна побачити всю красу підводного світу. На величезній території готелю буде торговий центр, танцювальний зал, ресторан, кінотеатр, а самі відвідувачі житимуть не в номерах, а на віллах.



*Рис. 2.11. Готель Hydropolis Undersea Resort ***** (Дубай, проектні ескізи)*

Джерело: http://almanack.ucoz.net/publ/otdykh/puteshestvija/samye_roskoshnye_oteli_na_zemle_pod_vodoj_i_v_kosmose/26-1-0-32

Компанія Sybarite запропонувала проект унікального готелю The Apeiron island hotel. У недалекому майбутньому цей готель із заявленою категорією 7 зірок вартістю, за попередніми оцінками, понад 500 млн доларів, з'явиться на невеликому острові одного з елітних курортів. На проектних фото будівля готелю нагадує величезний фонтан, що виростає із землі. Загальна площа цієї незвичайної будівлі – 200 000 м², висота – 185 м, а кількість номерів наближається до 350. Цей футуристичний готель пропонуватиме власну лагуну, пляжі, ресторани, кінотеатри, торговельні центри, SPA, конференц-зали і навіть художню галерею.



*Рис. 2.12. Готель The Apeiron island hotel ***** (проектні ескізи компанії Sybarite)*

Джерело: http://almanack.ucoz.net/publ/otdykh/puteshestvija/samye_roskoshnye_oteli_na_zemle_pod_vodoj_i_v_kosmose/26-1-0-32

Готель Waterworld перебуває тільки у стадії розроблення, а бюро Atkin's Architecture Group вже отримало першу премію на Міжнародному конкурсі архітектурних проєктів у Шанхаї. Цей готель побудують у Китаї. У мешканців цієї незвичайної споруди буде можливість покататися на підводному міні-човні, у місцевому ресторані скуштувати найсвіжішої риби, яка плаває за ілюмінатором в океані, і покататися на водних лижах на поверхні. Будівля буде у двох стихіях: частина – на землі, частина – під водою.

На території готелю планують підводні загальнодоступні зони, кімнати для гостей, кафе і ресторани, а також величезний розкішний басейн-озеро. А завдяки незвичному розміщенню (на обриві) тут буде скалодром.



Рис. 2.13. Готель Waterworld ***** (Сунцзян, Кунтай, проектні ескізи)

Джерело: http://almanack.ucoz.net/publ/otdykh/puteshestvija/samye_roskoshnye_oteli_na_zemle_pod_vodoj_i_v_kosmose/26-1-0-32

Американська фірма Worldwide Aeros Corporation розробляє проект повітряного корабля майбутнього. Оригінальна задумка – готель, що висить у повітряному просторі. Готель з назвою Aerocraft буде побудований у вигляді 400-тонного дирижабля, на борту якого туристи знайдуть найрозкішніші умови проживання і неповторне відчуття перебування в повітрі на висоті 2,4 км. Летючий готель зможе вмістити 250 пасажирів, а максимальна швидкість польоту – приблизно 280 км/год. У такому готелі мандрівники зможуть пересуватися на відстані до 9600 км. Крім номерів, в Aerocraft передбачається казино і ресторанный комплекс.



Рис. 2.14. Готель Aerocraft ***** (проектні ескізи фірми Worldwide Aeros Corporation)

Джерело: http://almanack.ucoz.net/publ/otdykh/puteshestvija/samye_roskoshnye_oteli_na_zemle_pod_vodoj_i_v_kosmose/26-1-0-32

Ще одне місце для туризму недалекого майбутнього – космос – Space Station Skywalker. Космічна станція, спроектована у Лас-Вегасі, має кошторисну вартість \$500 мільйонів. Уже запущено перший будівельний шабелі Genesis і апарати для отримання сонячної енергії. Корпус кожного модуля складатиметься з надміцного вуглеволокна, титанового сплаву і композитної піни. Станцію планують відкрити вже у 2016 році. Вартість послуги – мільйон доларів.

Мрія збудувати перший у світі космічний готель є й в архітектора Ксав'єра Клоромонта. Готель Galactic Suite майже споруджено, і найближчим часом космічні туристи зможуть насолодитися комфортабельними капсулоподібними номерами 7х4 метри просто у космосі. Усього планується вивести на орбіту 22 капсули, у яких розмішуватимуться бари, ресторани та кінотеатр. У капсулі не буде жодних гострих кутів і традиційних вікон. Головна її особливість – величезне вікно-ілюмінатор, що відчинятиметься як діафрагма фотоапарата, крізь яке можна буде дивитися на космос.



Рис. 2.15. Готель Galactic Suite (проектні ескізи)

Джерело: http://almanack.ucoz.net/publ/otdykh/puteshestvija/samye_roskoshnye_oteli_na_zemle_pod_vodoj_i_v_kosmose/26-1-0-32

Німецький архітектор Ганс-Юрген Ромбаут уже створив об'ємний макет готелю Lunatic Hotel для мандрівників на Місяць і планує його побудувати до 2050 року. Туристи житимуть в умовах зменшеної гравітації й ходитимуть у спеціальних костюмах у вигляді капсул. Товстий шар будівлі готелю, виконаний із місячної породи, захистить мешканців від не придатних для життя температур і смертельного космічного випромінювання.

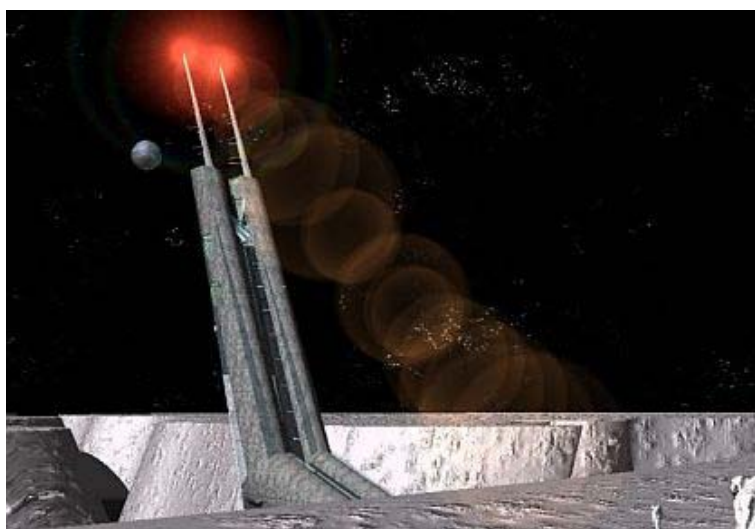


Рис. 2.16. Lunatic Hotel (проектні ескізи)

Джерело: http://almanack.ucoz.net/publ/otdykh/puteshestvija/samye_roskoshnye_oteli_na_zemle_pod_vodoj_i_v_kosmose/26-1-0-32

Для втілення у реальність свого космічного готелю CSS Skywalker компанія Bigelow Aerospace запустила космічний апарат Genesis I, який є зменшеним утричі макетом космічної станції. Керівник проекту CSS Skywalker Роберт Бігелоу планує закінчити проектні роботи над ним найближчим часом. Орбітальний готель буде капсулою діаметром 30 метрів, що важитиме 100 000 кг. На верхньому поверсі розміщуватиметься зона відпочинку, на середньому – спальна зона, а на нижньому – ванні кімнати. Космічний корабель буде оснащений трирівневою системою безпеки.



Рис. 2.17. Готель CSS SkywalkerI (проектні ескізи)

Джерело: http://almanack.ucoz.net/publ/otdykh/puteshestviya/samye_roskoshnye_oteli_na_zemle_pod_vodoj_i_v_kosmose/26-1-0-32

Загалом у проектах готелів регламентуються показники об'єму споруди, площі забудови, вартості будівництва, матеріалів, конструкцій, інженерного устаткування, ресторанних підприємств, додаткових послуг гостям, вказується кількість місць і номерів, а також співвідношення номерів різної місткості.

Економічні фактори відображаються у раціональності проектування будівлі готелю, зокрема у планувальній структурі житлових поверхів, номерів, приміщень для обслуговуючого персоналу, ліфтових і сходових холів, горизонтальних і вертикальних комунікаціях, зв'язках між поверхами, а також приміщеннями поверху. Зрештою комплекс цих факторів впливає на витрати часу, зручність експлуатації приміщень.

Основні принципи, що беруть до уваги під час будівництва готельних споруд, такі:

1. Споруда (або комплекс будівель і споруд) повинні органічно вписуватися в навколишнє середовище, зберігаючи особливості навколишнього ландшафту.

2. Слід враховувати природно-кліматичні чинники: температуру і вологість повітря, кількість опадів, інсоляцію, швидкість і напрямок вітру тощо.

3. Архітектурне, конструктивне і планувальне рішення готелю не повинні бути надмірно дорогими. Планування має забезпечувати економічність його експлуатації. Основні зусилля проектувальників слід спрямовувати на раціональне поєднання поточних і одноразових витрат.

4. Під час проектування готелю велику роль відіграють рекламні міркування: оформлення фасаду, що підкреслює престижність готелю; встановлення рекордів певного напрямку (будівництво найвищої, найекзотичнішої споруди тощо); розташування вітрин торгових та розважальних центрів готелю та ін.

5. Планувальні рішення готелів повинні забезпечувати раціональну організацію обслуговування та належний комфорт гостям, відповідати функціональним вимогам.

6. Будинки повинні відповідати естетичним, технічним, санітарно-гігієнічним, екологічним нормам і рекомендаціям. Необхідно передбачати можливість реконструкції.

7. Слід дотримуватись умови економічності процесу будівництва. Проектування готелю здійснюється на основі документів нормативного і рекомендаційного характеру. Зміст цих документів різниться у певних країнах і готельних мережах.

Архітектурно-планувальні особливості готелю виступають важливим економічним фактором їхнього розвитку. Від типу планувальної організації і особливостей будівництва істотно залежать витрати на благоустрій навколишньої території, відрахування за використання земельної ділянки (податок на землю, орендна плата та ін.), догляд за будівлею та її ремонт тощо.

Архітектурно-планувальне рішення готелю впливає на особливості його обладнання інженерно-технічними системами і є важливим фактором безпеки проживання гостей і роботи персоналу. У великих готелях виникає необхідність додаткових заходів безпеки, зумовленої людським, природним, технічним чинниками.

Архітектурно-планувальна організація готелів також зазнає впливу певних чинників, серед яких основні: історичний тип будівлі, місце у міській забудові, характер природного ландшафту, категорія готелю, економічні та етнічні особливості регіону.

2.2. Архітектурні рішення.

Характеристика (організація) території

Попередні архітектурні пропозиції створюються на основі прийнятих замовником рішень щодо концепції готелю. Рішення щодо архітектурної композиції, поверховості, розмірів будівель, площі забудови повинні максимально розкривати особливості типу готелю, його спрямування та специфіку, а також розміщення у містобудівному середовищі.

Проведено дослідження території радіусом охоплення ... м, яка межує з ділянкою забудови. Визначено, що територія придатна для будівництва готелю за містобудівними та санітарними умовами. Визначено, що на досліджуваній території існують такі підприємства, установи (ін. об'єкти), що можуть вплинути на роботу проектного готелю: (об'єкти довкілля (ареали природних і антропогенних ландшафтів, природні краєвиди, узбережжя, водойми, лісопаркові масиви, інші), об'єкти культурної спадщини, інші туристичні ресурси, установи, підприємства, організації, що можуть становити інтерес для відвідувачів, тощо).

Визначено озеленення району ... (сквери, зелені захисні смуги, поодинокі та групові насадження дерев, клумби, альпінарії, газони тощо), транспортні мережі ... (автомобільні дороги (зокрема внутрішньоквартальні та пожежні проїзди), пішохідні та велосипедні доріжки, розворотні та пішохідні майданчики тощо), орієнтацію ділянки за сторонами світу. Містобудівну ситуацію показано на схемі проїзду до готелю.

Схему проїзду до готелю розробляють на основі карт (карти-схеми) міста. Радіус охоплення території на схемі – за завданням на проектування) (дод. 2.8).

Масштаб виконання: 1:5000, 1:10000.



Умовні позначки:

- Межа ділянки проєктування

- Будинок, що проєктується

- Будинок (споруда), що підлягає зносу

- Автомобільна дорога
- Тротуари (брукування)

- Фонтан

- Озеленення (газон)

- Квітник
- Лава

- Сміттєзбірник

- Кущі стрижені (рядна посадка)

- Деревя листяні

- Деревя хвойні

- Поодинокі кущі

Експлікація будівель та споруд		
№ на плані	Найменування	Примітка
1	Готель	300 місць
2	Ресторан	200 місць
3	Майданчик перед входом до готелю	894,2 м ²
4	Літній майданчик ресторану	70,5 м ²
5	Майданчик для тимчасового паркування автомобілів	5 місць
6	Майданчик для дітей	156,4 м ²
7	Майданчик для відпочинку	169,0 м ²
8	Стоянка для автомобілів	54 машино-місця
9	Розвантажувальний майданчик готелю	144,0 м ²
10	Розвантажувальний майданчик ресторану	318,0 м ²
11	Майданчик для сміттєзбірників	28,5 м ²
12	Майданчик для волейболу та баскетболу 15 x 28 м	420,0 м ²
13	Універсальний спортивний майданчик 12 x 12 м	144,0 м ²

15 мм

120 мм

50 мм

Схема розміщення готелю:



10 мм	10	10	10	15	10	120
						КНТЕУ 241.17 01-11 д.ф.н. ВКП ГЧ
						Готель «Пектораль»**** на 300 місць
Зм.	Кільк	Арк.	№ док	Підпис	Дата	
Зав. кафедри						Готельний комплекс
Керівник						Н
Консультант						2
Розробив						7
						План благоустрою території М 1:500
						Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу 2 курс, І група д.ф.н.

Архітектурно-планувальні особливості забудови району та відповідність будівельним, санітарним, пожежним нормам зумовлюють розташування готелю в багатоповерховій (*малоповерхових, ін.*) будівлі (*ях*) з блочним або вільним розміщенням будівель на ділянці.

Приклад. Готель «Золота гора» запроектований в центрі міста Києва, на перетині двох вулиць, Воздвиженської та однієї з найдавніших і мальовничих вулиць – Андріївського узвозу. З вікон готелю, який стоїть на схилі Дніпрової кручі, відкривається мальовнича панорама історичної частини Подолу. Перебування в готелі «Золота гора» надає чудову можливість оглянути усі пам'ятки Києва, прогулятися головною вулицею Хрещатик, яка розташована за 15 хвилин неспішної ходи, відвідати історичні місця: Софіївський собор, Андріївську церкву, Історичний музей, Володимирську гірку, Михайлівський собор та багато інших. Готель розташований у самому центрі Києва, поряд зі станцією метро «Контрактова площа» (10 хвилин ходи). Відстані до транспортних вузлів: до залізничного вокзалу – 4,2 км, до міжнародного аеропорту «Бориспіль» – 40 км, до автовокзалу – 7 км, до аеропорту «Київ» – 9 км.

Будівля готелю та внутрішній простір запроектовано в єдиному стилі – модерн. Будівля має шість поверхів, перші два поверхи призначено для громадських функцій, на решті чотирьох – житлові приміщення (номери). Готель має просту конфігурацію, головний фасад оздоблено глазурованою цеглою світлих тонів. Висока якість архітектурного рішення досягається наявністю еркерів прямокутної і напівкруглої форми, суцільним склінням сходових клітин, скульптурним фризом над другим поверхом та хвилеподібним завершенням покрівлі з великим овальним вікном на центральній осі будівлі.

Вхід у будівлю акцентує потужний портал, що наче запрошує до відпочинку та подорожі. Суворість і лаконічність композиції з чіткою мережею вікон пом'якшена характерною для модерну плавністю форм і ліній дахів та кутів будівлі, а також круглою формою вікон у місцях розташування санвузлів. Внутрішній простір будівлі спроектовано відповідно до його функціонального призначення.

Згідно з прийнятими рішеннями, площа першого поверху становить ... м², другого – ... м², *n*-го – ... м². (див. формулу 1.10).

Примітки: 1. У вирішенні архітектурного стилю будівлі можна використати архітектурні стилі різних епох – від стародавніх до сучасних (дод. 2.2) залежно від спрямування готелю та взятої за основу концепції (в додатках до випускного кваліфікаційного проекту можна подати фото наявних будівель, об'єктів, елементи яких використано у створенні проекту).

2. Слід враховувати, що архітектурні пропозиції створюються відповідно до архітектурно-планувальних особливостей та вимог забудови міста, розмірів ділянки, умов інженерного забезпечення будівлі, інсоляції наявних та нових будинків і територій, з урахуванням санітарно-гігієнічних, протипожежних, демографічних, архітектурно-композиційних та інших нормативних вимог, місцевих умов будівництва, регіональних традицій та ін. Зазначені умови слід враховувати під час складання містобудівного обґрунтування та завдання на проектування.

Загальна характеристика ділянки будівництва

- Проектований об'єкт будівництва (назва та категорія готелю, його розташування і рік здачі в експлуатацію – для об'єктів, що підлягають реконструкції). Ділянка під будівництво розташована (місто (район), вулиці, що окреслюють мікрорайон, адреса).

- Архітектурний стиль забудови мікрорайону – постмодернізм (індастрі, кантрі, етнічний, *ін.*, не забудовано). Під час будівництва готелю в сільській місцевості, місцевості із невираженим архітектурним стилем архітектурний стиль визначається без обмежень відповідно до обраної концепції. У разі реконструкції необхідно дотримуватися архітектурного стилю наявної будівлі або окреслювати особливості її зміни.

- Район забудовано переважно 5-поверховими будівлями (9- та 16-поверховими, малоповерхова забудова, *ін.*).

- Площа ділянки під будівництво визначається за формулою:

$$S_{\partial} = n_3 \cdot N, \quad (2.1)$$

де S_{∂} – площа ділянки під будівництво, м²;

n_3 – норматив площі земельної ділянки, м²/місце; *норматив приймають за дод. 2.3, 2.4;*

N – кількість місць у готелі.

В умовах реконструкції допускається скорочення умовної площі ділянки на 25% без порушення нормативних вимог щодо допустимих показників озеленення та площі основних елементів функціонального призначення.

Приклад. Проектується готель на 300 місць, 9 поверхів, площа ділянки під будівництво дорівнює:

$$n_3 = 12,2 \text{ м}^2/\text{місце},$$

$$N = 300 \text{ місць}.$$

$$S_{\partial} = 12,2 \left(\frac{\text{м}^2}{\text{місце}} \right) \cdot 300 (\text{місць}) = 3660 \text{ м}^2.$$

- Рельєф ділянки забудови спокійний, ухил 5% у бік вул. ..., (*ін.*).
- Типи ґрунтів (для об'єктів нового будівництва) – намівні (лесові, суглинкові та *ін.*).
- Глибина промерзання ґрунту (для об'єктів нового будівництва) ... м.

На ділянці будівництва виокремлено такі зони (*всі зони необхідно відобразити на плані благоустрою території*):

- зона під забудову, площею $S_{нов} = \dots \text{ м}^2$ (площа, яку будівля (*лі*) готелю займає (*ють*) на земельній ділянці (формула 1.10);

- упорядковані майданчики перед входами в приміщення громадського і житлового призначення $S_{у.м.} = \dots \text{ м}^2$ (не менш як 0,2 м² на одного мешканця);

- зони озеленення загальною площею $S_{оз} = \dots \text{ м}^2$ (розрахунок за формулою 2.3 та захисна смуга шириною ... м (див. дод. 2.5);

- майданчики для стоянки легкових автомобілів на місць площею (S_{ac}) (формула 2.2)

$$S_{ac} = \frac{N \cdot n_{ac} \cdot \rho}{100}, \quad (2.2)$$

де n_{ac} – норматив площі території автостоянки на 1 машино-місце, ($25 \text{ м}^2/\text{місце}$ (розміри одного машино-місця на автостоянках зберігання середніх автомобілів (з урахуванням мінімально припустимих проміжків безпеки $0,5 \text{ м}$) – $2,5 \times 5,3 \text{ м}$));

N – кількість місць у готелі;

ρ – норматив кількості машино-місць на автостоянці для типу та категорії готелю, % (дод. 2.6);

- ширина проїздів на автостоянках із двостороннім рухом повинна бути не менш як $6,1 \text{ м}$, з одностороннім – не менш як $3,5 \text{ м}$, з рухом автомобілів в одному напрямку без зустрічних потоків і перетинань. На автостоянках малої місткості (до 50 машино-місць) допускається об'єднаний в'їзд-виїзд; на автостоянках середньої й великої місткості (від 50 до 300 і більше машино-місць) необхідно передбачати роздільні в'їзди-виїзди шириною $3,5 \text{ м}$ кожний.

Відстань від автостоянки до будівлі готелю не повинна перевищувати 150 м і бути меншою 10 м (з місткістю $10\text{--}50$ автомобілів), або 25 м – понад 100 автомобілів та (або) наявна автостоянка за адресою.....;

- майданчик для тимчасового паркування автомобілів і автобусів для висадки та посадки пасажирів

$$S_{\text{м.п.п.}} = B \cdot L, \text{ м}^2.$$

B приймається не меншим за $3,5 \text{ м}$. Влаштовується за рахунок розширення проїжджої частини вулиці у вигляді відкритої «кишені»; **L** одиничної посадкового майданчика для звичайного автобуса – 20 м , подвійного – 35 м ;

- внутрішні проїзди (до головного та інших входів у готель, пожежні, наскрізні ін.), площею $S_{\text{н.п.}} = L \cdot 3,5 \text{ м}^2$ (L – сумарна довжина проїздів);

- розворотний майданчик площею $S_{\text{рм}} = \dots \text{ м}^2$ (рекомендовані розміри $12 \text{ м} \times 12 \text{ м}$);

- господарські та технічні споруди (окремо розташовані бойлери, трансформаторні підстанції, склади тари, майданчики для сміттєзбірників тощо), загальною площею $S_{\text{г.т.с.}} = \dots \text{ м}^2$; (визначається індивідуально за прийнятим оснащенням);

- пішохідні комунікації (основний підхід до готельного комплексу шириною $\dots \text{ м}$; пішохідні доріжки шириною $\dots \text{ м}$) загальною площею $S_{\text{пк}} = \dots \text{ м}^2$;

- малі архітектурні форми $\dots$ (альтанки, літні майданчики закладів ресторанного господарства, павільйони тощо), $S_{\text{маф}} = \dots \text{ м}^2$;

- будівлі наявної забудови $\dots, \text{ м}^2$ (протипожежні відстані між будівлями $10\text{--}15 \text{ м}$).

Схему розташування об'єктів на ділянці будівництва та благоустрій території зображено на кресленні (дод. 2.8). На плані благоустрою також вказано: напрямки руху територією (вхід для відвідувачів, персоналу, в'їзди-виїзди), сторони світу.

План благоустрою розробляють у масштабі $1:500$ та $1:1000$.

Площа озеленення визначається за формулою:

$$S_{\text{оз}} = S_{\text{о}} \cdot 0,55, \text{ м}^2. \quad (2.3)$$

2.3. Характеристика будівлі

✓ Готель, що проектується (*під час виконання проектів реконструкції надати характеристику будівлі до і після реконструкції*), є будівлею, яка відповідає таким вимогам:

- за призначенням – громадська;
- за містобудівними вимогами – Unіс (міського, районного значення тощо);
- за довговічністю – 1 (2...4 ступінь);
- за вогнестійкістю – 1 (2...4 ступінь);
- за поверховістю – малоповерховий (*ін.*);
- за конструктивною схемою – повний каркас (неповний, *ін.*).

Характеристику окремих конструктивних елементів будівлі згідно з отриманим завданням на проектування наведено у таблиці (дод. 2.7).

У разі проведення реконструкції студент надає копію паспорта технічного стану будівлі.

У вирішенні внутрішнього простору будівлі враховано такі вимоги:

❖ Приміщення готелю зблоковані згідно із призначенням. Група житлових приміщень ізольована від приміщень інших груп.

❖ Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення зблоковані з житловим корпусом (*з'єднані з ним теплим переходом*).

❖ Житлові кімнати з необхідними допоміжними приміщеннями згруповані у секції по 50 місць у кожній. Усі приміщення, що входять до складу однієї секції, розташовано на одному поверсі.

❖ Основні входи мають зручні підходи та розміри, що враховують можливості всіх розрахункових категорій відвідувачів. Кількість входів (виходів) визначається за розрахунком, виходячи із пропускної спроможності будинків, а також експлуатаційних вимог (але не меншою від двох з 50, які одночасно перебувають у будівлі).

❖ У будівлі забезпечено умови доступу інвалідів, що пересуваються на візках. При цьому передбачено пристрої для безперешкодного пересування інвалідів горизонтальними і вертикальними комунікаціями.

❖ Система відчинення, фіксації і зачинення дверей центрального входу також забезпечує інвалідам на візках безперешкодний вхід до будівель.

❖ Ганки основних входів обладнані пандусами з ухилом не більш як 1:12. Ганки і пандуси з висотою верхньої позначки від землі понад 0,45 м огорожені.

❖ При кожному зовнішньому вході до вестибюля та сходових кліток передбачені тамбури для теплового і вітрового захисту. Позначка рівня підлоги приміщень біля входу до будинку повинна бути вищою від позначки тротуару перед входом не менш ніж на 0,15 м.

❖ В усіх будинках, де є приміщення, призначені для інвалідів на візках, розташовані вище першого поверху, передбачено ліфти, кабіни яких повинні мати розміри не менші: ширину – 1,1 м; глибину – 1,5 м; ширину дверного прорізу – 0,85 м.

❖ Кількість пасажирських ліфтів ... од. Один із ліфтів передбачений вантажним, у якому можна перевозити людей.

❖ Розміри приміщень вестибюльної групи прийняті з урахуванням максимальної пропускної спроможності, коефіцієнта змінності, необхідності забезпечення вхідного контролю та охорони, інших особливостей експлуатації будівлі.

❖ Під час проектування зовнішніх огорожувальних конструкцій слід передбачати запровадження рішень із мінімізації витрат енергії в будівлі готелю (*використання сонячної енергії для обігріву приміщень, мінімізації втрат тепла через конструкції стін, вікон, покрівлі, підлоги першого (цокольного) поверху*).

2.4. Інженерні системи

Зовнішні інженерні мережі (для нового будівництва)

- Мережі енергозабезпечення у районі – трансформаторна підстанція ТП № ... по вул. ... (або ЛЕП).
- Мережі водопостачання – міський водогін $\varnothing$ (діаметр) 200....1000 мм проходить між вул. ... та будинком № ... по вул. ... на відстані м від межі території забудови (ін.).
- Мережі каналізації – районний колектор $\varnothing$ (діаметр) 500....1500 мм проходить між вул. ... та будинком № ... по вул. ... на відстані ... м від межі території забудови. Дощова каналізація – прийомник дощових вод на вул. ... на відстані ... м від ділянки будівництва.
- Мережі теплофікації – міський теплопровід від ТЕЦ № ... (котельні тощо) $\varnothing$ (діаметр) 200....1000 мм проходить між вул. ... та будинком № ... по вул. ... на відстані ... м від межі території забудови.
- Мережі газопостачання – ГРП-№ ... по вул.

Інформацію про характеристики і розміщення інженерних систем на території, прилеглої до ділянки будівництва, отримують з викопіювання топогеодезичної зйомки у службі районного архітектора; у місцевому ЖЕО (ЖЕК) або шляхом безпосереднього обстеження ділянки.

У разі відсутності будь-якої з інженерних мереж необхідно передбачити автономні системи забезпечення.

Інженерні характеристики закладу

Для отримання технічних умов на приєднання готелю до інженерних мереж були визначені його інженерні характеристики шляхом розрахунку за укрупненими питомими показниками.

У готелі на ... номерів передбачається проживання відвідувачів та надання їм додаткових послуг: харчування, організація дозвілля (ін.).

1. Загальні витрати електроенергії готелем P визначаються за укрупненим показником $P_{жN}$. (ДБН В.2.5–23 – 2010)

$$P = (P_{жс} \cdot N + P_{зрг} \cdot N_1 + P_{рм} \cdot S_{рм} + P_{\epsilon} \cdot N_2 + P_{\phi o} \cdot S_{\phi o} + P_a \cdot S_a + P_z \cdot N_z) \cdot T, \quad (2.4)$$

де $P_{жс}$ – питоме навантаження електроенергії житловою частиною готелю, кВт/місце (дод. 2.9);

N – кількість місць у готелі;

$P_{зрг}$ – питоме навантаження від функціонування закладів ресторанного господарства, кВт/місце;

N_1 – кількість місць у закладах ресторанного господарства;

$P_{рм}$ – питоме навантаження від функціонування підприємств роздрібної торгівлі, кВт/м²;

$S_{рм}$ – площа підприємств роздрібної торгівлі, м²;

P_{ϵ} – питоме навантаження від функціонування приміщень видовищного призначення, кВт/місце;

N_2 – кількість місць у приміщеннях видовищного призначення;
 $P_{\phi o}$ – питоме навантаження від функціонування приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення, кВт/м²;
 $S_{\phi o}$ – площа приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення, м²;
 P_a – питоме навантаження від функціонування аптек, кВт/м²;
 S_a – площа аптеки, м²;
 P_e – питоме навантаження від функціонування приміщень гаража (відкритої автостоянки), кВт/місце;
 N_e – кількість місць у гаражі;
 T – кількість робочих днів готелю на рік, діб;

2. Витрати тепла на опалення.

Розрахунок витрат тепла на опалення, Гкал, проведено за формулою:

$$Q_o = q_o \cdot V_o \cdot T_o \cdot \Delta t \cdot R_1, \quad (2.5)$$

де q_o – питомі витрати тепла на нагрівання одиниці об'єму будівлі на 1° С, Гкал/(м³ · °С);
 ($q_o = 3,5254 \cdot 10^{-7} \div 3,2674 \cdot 10^{-7}$ при збільшенні об'єму будівлі $q_o \rightarrow \min$);
 V_o – будівельний об'єм будівлі, ... м³, визначений за формулою 2.6:

$$V_o = S_{nos} \cdot h_1 + \sum_{i=1}^n S_i \cdot h_i, \quad (2.6)$$

де S_i – площа i -го поверху будівлі готелю, м²;

S_{nos} – площа під забудову;

h_1 – висота покрівлі, ... м (для плоскої покрівлі дорівнює сумарній товщині паро-, тепло-, гідроізоляції, захисного шару; при суміщеній покрівлі (0,4÷0,6 м); за наявності технічного поверху $h_3=1/2$ висоти технічного поверху ($\approx 0,8 \div 0,9$ м), за наявності горищного поверху – 1/3 висоти цього поверху у гребені, $\approx 1,7$);

h_i – висота i -го поверху будівлі, ... м;

n – кількість поверхів будівлі;

R_1 – поправковий коефіцієнт на мінімум температури зовнішнього середовища;

T_o – тривалість опалювального періоду за рік, год;

Δt – середня різниця температур внутрішнього та зовнішнього середовища, °С.

Значення параметрів T_o , Δt , R_1 для різних регіонів України наведено в дод. 2.10.

3. Витрати тепла на вентиляцію, Гкал, розраховували за формулою:

$$Q_v = q_v \cdot V \cdot T_o \cdot \Delta t, \quad (2.7)$$

де q_v – питомі теплові витрати на нагрівання 1 м³ повітря для вентиляції на 1°С,
 Гкал/(м³·°С) ($q_v = 6,4832 \times 10^{-7} - 6,9819 \times 10^{-7}$ при збільшенні об'єму будівлі $q_v \rightarrow \max$);

V – об'єм повітря для забезпечення припливної вентиляції м³ (див. табл. 2.1);

T_o – тривалість опалювального періоду за рік, год;

Δt – середня різниця температур зовнішнього та внутрішнього середовища, °С.

Забезпечення приміщень готелю припливною та витяжною вентиляційними системами наведено в табл. 2.1 (до розрахунку слід включити приміщення, в яких передбачається влаштування припливної вентиляції з підігрівом повітря).

Таблиця 2.1

Вихідні дані для розрахунку вентиляційної системи

Приміщення	Площа, S_{np} , м ²	Висота, h_{np} , м	Об'єм, V , м ³	Витрати повітря на вентиляцію, м ³	
			$V = S_{np} \cdot H_{np}$	Припливну	Витяжну
Разом				Σ	Σ

Витрати повітря для припливної та витяжної вентиляції розраховують за формулами 2.13 та 2.15.

4. Розрахунок витрат води.

Загальні витрати води визначено за формулою:

$$B_{\text{заг}} = \sum \frac{q_u^{\text{tot}} \cdot N}{1000} \cdot T + B_n, \quad (2.8)$$

де $B_{\text{заг}}$ – загальні витрати води закладом, м³;

q_u^{tot} – норма витрат води на потреби окремих функціональних груп приміщень готелю за добу, $\frac{\text{л}}{\text{доба} \cdot \text{місце}}$ (дод. 2.11);

N – кількість місць у готелі;

T – кількість робочих днів готелю на рік, діб;

B_n – витрати води на полив території.

У тому числі гарячої води:

$$B_{\text{гар}} = \sum \frac{q_u^h \cdot N}{1000} \cdot T, \quad (2.9)$$

де q_u^h – норма витрат гарячої води за добу будівлею готелю, $\frac{\text{л}}{\text{доба} \cdot \text{місце}}$ (дод. 2.11);

Витрати води на **полив території**, м³, визначають за формулою:

$$B_n = \frac{B_k \cdot S_{\text{д}} \cdot \tau \cdot T_n}{710}, \quad (2.10)$$

де B_k – норма витрат води одним поливним краном, за годину, м³ ($B_k = 1,08 \text{ м}^3/\text{год}$);

$S_{\text{пол}}$ – площа ділянки, яку поливатимуть м² (формула 2.11);

τ – час роботи поливного крана за добу, год (2–3 год);

T_n – період поливу території протягом року, діб (≈ 187 діб);

710 – площа, яку обслуговує один кран, м².

$$S_{\text{пол}} = S_{\text{д}} - S_{\text{пов}} . \quad (2.11)$$

Об'єм стічних вод $B_{\text{стічн}}$, м³.

$$B_{\text{стічн}} = p \cdot B_{\text{заг}} , \quad (2.12)$$

де p – коефіцієнт перерахунку на стік ($p = 0,85 \div 0,9$).

Інженерні системи проектуваного готелю

Проектуючи інженерно-технічні приміщення, слід застосовувати обладнання з характеристиками, яке унеможливує проникнення до житлових приміщень шуму, що перевищує допустимий для нічного часу рівень, встановлений чинними нормами

✓ **Система опалення** (під час реконструкції додатково надати характеристику наявної системи):

У готелі передбачено влаштування системи опалення згідно з ДБН В.2.5-67:2013 для підтримання температурного режиму.

Теплопостачання передбачено від зовнішнього (внутрішнього, автономного) джерела – ТЕЦ ... (опалювального котла, ін.). Температура теплоносія на вході становить 85–90° С. У готелі передбачено індивідуальний тепловий пункт (ІТП), обладнаний приладом обліку теплоспоживання марки ... та автоматизованими вузлами приготування теплоносіїв систем опалення, вентиляції і гарячого водопостачання.

Для різних груп приміщень житлового, громадського, виробничого і господарського призначення передбачено окремі системи або гілки систем опалення із власними приладами обліку теплоспоживання, розташованими в загальному приміщенні ІТП.

*Примітка. Для будинків готелів категорії *** і вище потрібно передбачати резервні джерела тепла для системи гарячого водопостачання, які слід вмикати під час аварій або профілактичних робіт. Розташування приміщень ІТП під житловими неприпустимо. Під час проектування ІТП слід застосовувати обладнання з характеристиками, що унеможливають проникнення до житлових приміщень шуму, який перевищує допустимий для нічного часу рівень, встановлений чинними нормами.*

*Для будинків готелів категорії ***** за завданням на проектування допускається передбачати резервні джерела тепла для систем опалення. У разі неможливості приєднання будинку готелю до централізованого теплопостачання необхідно передбачити автономне опалення будівлі.*

Резервна (автономна) опалювальна система складатиметься з генератора тепла – газового (рідкопаливного, твердопаливного, електричного, ін.) котла (теплого насоса, ін.) потужністю ... кВт, марки..., замкненого опалювального контуру, що виконаний із металопластикових (ПВХ) труб Ø ... мм, системи термокранів із термостатичними головками марки ..., встановлених на вході до окремих опалювальних пристроїв та пристрою спонукання циркуляції теплоносія марки ...

Примітка. Вимоги до підбору потужності генератора тепла наведено у дод. 2.12.

*Трубопроводи систем опалення готелів категорій **** і ***** слід прокладати приховано або за знімним декоративним кожухом.*

Для внутрішньої системи опалення передбачено використання води (пари, ін.) з температурою 60–70° С (ін.).

У приміщеннях: ... (готельних номерів, зали ресторану, адміністративних) передбачено використання центрального опалення зі встановленням алюмінієвих (ін.) радіаторів низького тиску марки ... з верхнім (нижнім) розведенням трубопроводів (влаштуванням теплої підлоги, внутрішніх блоків теплового насоса тощо); у приміщеннях: ... (лазні, сауни, гарячий цех закладу ресторанного господарства тощо) використовують місцеве опалення за рахунок променевих панелей (каміна, теплового технологічного устаткування, електropечі, ін.). У приміщеннях: ... (вестибюля готелю, вестибюля ресторану, ін.) влаштовано повітряну систему опалення з автоматичною системою управління для підтримки у робочий час розрахункової температури 18–20° С і відносної вологості повітря у межах 30–60%.

Раз на рік (ін.) проводитиметься профілактичний огляд, ремонт і випробування системи опалення з оформленням акта.

✓ **Система вентиляції (згідно з ДБН В.2.5-67:2013)** (під час реконструкції додатково надати характеристику вентиляційної системи із природною циркуляцією повітря у будівлі до реконструкції з нанесенням розташування приймальних пристроїв на план поверху).

Видалення повітря з житлових приміщень виконано через санітарні вузли. Витяжна вентиляція житлових приміщень готелю передбачена із природним спонуканням (для готелів категорій * і **), механічним спонуканням (у готелях категорій *** і вище).

Примітка. За умови реконструкції якщо в будівлі нема постійно діючої центральної системи припливної вентиляції, що подає повітря в житлову частину, примусову витяжку потрібно проектувати за допомогою встановленого в санвузлі місцевого витяжного вентилятора з можливістю використання витяжної системи в режимі природної вентиляції із вимкненням вентилятором.

У кожному приміщенні санвузла проектом передбачено індивідуальний вертикальний витяжний канал з випуском витяжного повітря в атмосферу або у збірну вентиляційну шахту.

Витяжні вентилятори (робочий і резервний) центральних систем встановлюватимуть на рівні верхнього технічного поверху. Вони передбачені для безперервної цілодобової роботи з автоматичним перемиканням і автоматичним вмиканням резерву. Повітроводи центральних систем витяжної вентиляції з механічним спонуканням запроектовано з пристроями для гідравлічного балансування системи.

Індивідуальні витяжні канали і збірні вентиляційні шахти виконуватимуть у будівельних конструкціях. Повітроводи з оцинкованої сталі прокладатимуть у приміщеннях ... (над підвісною стелею, у сервісних шафах, ін.) з можливістю доступу для ремонту.

Витяжні вентиляційні системи з природним спонуканням, а також системи, в яких витяжні вентилятори вмикаються періодично, запроектовано з викидом повітря з ... (південного, північно-східного, ін.) боку будівлі над покрівлею у місцях, де неможливе виникнення зон вітрового підпору.

*Примітка. У номерах готелів категорії *** і нижче припливне повітря подається через вікна. Якщо встановлено вікна без кватирок із герметичним притулком, слід застосовувати модифікації вікон із вбудованими провітрювачами, які автоматично відчиняються у разі підвищення вологості повітря понад нормативну.*

У житлових приміщеннях готелів категорій **** і ***** слід проектувати центральну систему припливної вентиляції.

Проектом передбачено приплив повітря до житлових кімнат; витяжку – із санвузлів та ванних кімнат, рис. 2.18.



Рис. 2.18. Схема забезпечення припливно-витяжною вентиляцією житлових приміщень готелю

Повітроводи центральної вертикальної системи припливної вентиляції житлових приміщень готелю запроектовано зі сталевих труб, рис. 2.19.

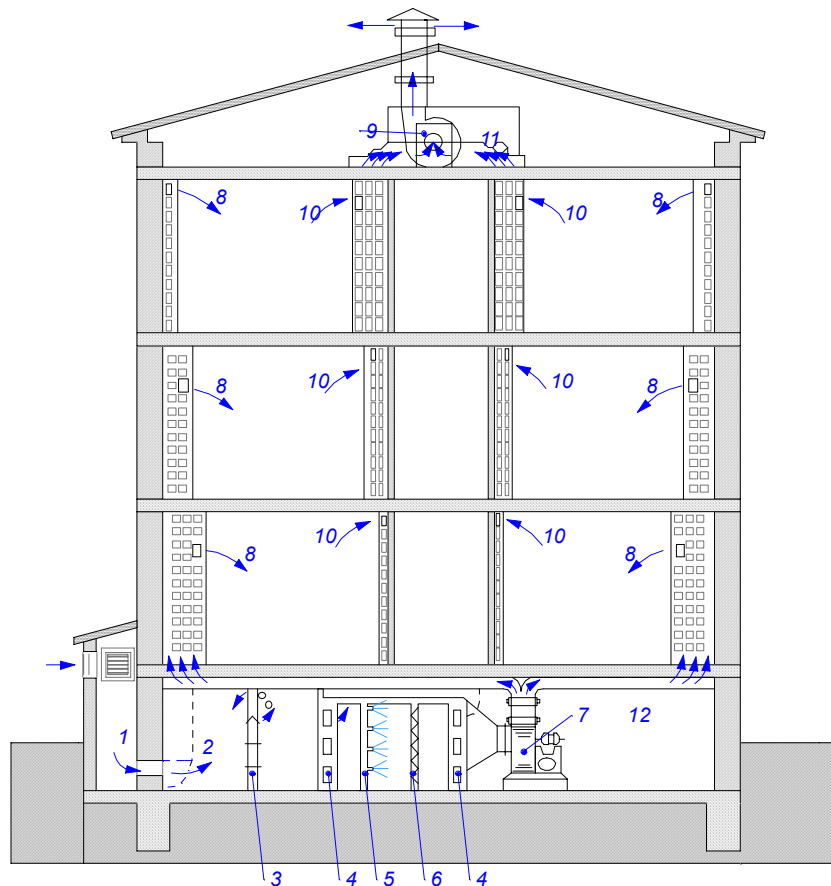


Рис. 2.19. Структура центральної вертикальної системи припливної вентиляції:
 1 – повітрязабірна шахта; 2 – пилоосаджувальна камера; 3 – масляний фільтр;
 4 – калорифери; 5 – зволожувальні сопла; 6 – крапельвідділювач; 7 – вентилятор; 8 – припливні канали; 9 – витяжний вентилятор; 10 – витяжні канали; 11 – витяжна камера;
 12 – припливна камера

Вентиляція приміщень громадського, виробничого і господарського призначення запроектована окремо від вентиляції номерів.

Під час проектування для унеможливлення поширення характерних для цих приміщень запахів у суміжні та житлові вжито таких заходів:

... (передбачено автономні системи вентиляції для приміщень виробничого призначення, у блок пристрою спонукання витяжної вентиляції встановлено пристрої фільтрації та дезодорації повітря, ін.).

Механічна припливна вентиляційна система надає повітря об'ємом $V_n = \dots \text{ м}^3$ (формула 2.13) у такі приміщення: ... (номерний фонд, виробничі, фізкультурно-оздоровчі, культурно-дозвілєвого призначення, для відвідувачів та виробничі закладів ресторанного господарства, ін.). Витяжна вентиляція видаляє повітря, забруднене газоподібними домішками, в об'ємі $V_e = \dots \text{ м}^3$ (формула 2.15). Нею забезпечено приміщення ... (номерний фонд, виробничі, фізкультурно-оздоровчі, культурно-дозвілєвого призначення, для відвідувачів та виробничі закладів ресторанного господарства, ін.) У приміщеннях ... (де встановлене устаткування, що має значне виділення тепла та газоподібних забруднювачів (гарячого цеху ресторану, пральні, хімчистки, радіо-майстерні, сантехнічної майстерні, ін.) передбачено місцеві вентиляційні відсмоктувачі продуктивністю $V_{\text{мев}} = \dots \text{ м}^3$ (формула 2.16).

Під час проектування систем вентиляції з механічним спонуканням заплановано застосувати вентилятори і шумопоглинальне обладнання з характеристиками, що унеможливають проникнення до житлових приміщень шуму, який перевищує допустимий для нічного часу рівень, встановлений чинними нормами.

Проектом передбачено застосування системи кондиціювання повітря другого класу в житлових приміщеннях (*готелів категорії *****), а також у приміщеннях загального користування (*вестибюлях, торговельних залах ресторанів, конференц-залах ін. готелів категорії **** і *****).

*Примітка. У житлових номерах готелів категорії ****, а також у приміщеннях загального користування готелів категорії **** слід проектувати системи кондиціювання третього класу.*

Розрахункові температури повітря і вимоги до повітрообміну в житлових номерах *готелів* різних категорій слід приймати за додатком 2.13.

Об'єм повітря для припливної вентиляції, м³/год, визначається за формулою:

для виробничих приміщень – $V_n = \Sigma V_{np} \cdot 4$;

для приміщень з одночасним перебуванням понад 50 відвідувачів

$$V_n = \Sigma V_{np} \cdot 4, \quad (2.13)$$

де V_{np} – будівельний об'єм приміщень, м³.

$$V_{np} = S_{np} \cdot h_{np}, \text{ м}^3, \quad (2.14)$$

де h_{np} – висота приміщення, м;

S_{np} – площа приміщення, м².

Об'єм повітря для витяжної вентиляції визначають за формулою:

для зал $V_v = \Sigma V_{np} \cdot 2$, м³/год;

для виробничих приміщень

$$V_v = \Sigma V_{np} \cdot 6, \text{ м}^3/\text{год}. \quad (2.15)$$

Об'єм повітря, м³/год, для місцевих вентиляційних відсмоктувачів визначається за формулою:

$$V_{\text{мев}} = \Sigma P \cdot \alpha, \quad (2.16)$$

де P – потужність теплового устаткування, над яким встановлено місцевий вентиляційний відсмоктувач, Вт;

α – коефіцієнт, що враховує теплотворну здатність устаткування (22–35 м³/Вт · год,

$\alpha \rightarrow \max$ для приладів з відкритою нагрівальною поверхнею, для закритих приладів $\alpha \rightarrow \min$).

Для забезпечення комфортних умов перебування у приміщеннях ... (*номерного фонду, холів, фізкультурно-оздоровчих, культурно-дозвілєвих, для відвідувачів ресторану, ін.*) встановлено місцеві (*ін.*), рециркуляційні (*ін.*) цілорічної дії (*ін.*) системи кондиціювання повітря. Прилади призначено для підтримання температурного, вологісного режиму, фільтрації повітря та підтримання його хімічного складу на постійному рівні.

Додатково системи кондиціювання встановлено в адміністративних приміщеннях ... та приміщеннях ...

Раз на рік (*ін.*) проводитиметься профілактичний огляд, ремонт і випробування системи вентиляції з оформленням акта.

✓ **Система водопостачання** (*під час реконструкції додатково надати характеристику вводу системи до будівлі, можливість його перенесення у межах об'єму будівлі*).

Водозабезпечення систем готелю здійснюється від міського водогону (*див. викладене вище*).

Для готелів (*мотелів*), розташованих поза межами досяжності інженерних комунікацій, передбачається автономна система водопостачання. Джерелом автономного водопостачання слугуватимуть підземні води, водозабірною спорудою – дрібнотрубчаста свердловина (*шахтний колодязь*). Свердловину (*колодязь*) розташовано на незабрудненій непідтоплюваній ділянці на ... м вище (за потоком підземних вод) від джерел можливого забруднення (*вбиралень, каналізаційних споруд, складів компосту та ін.*). Конструкція свердловини передбачає встановлення обсадної труби та влаштування глиняного замка оголовка свердловини (*ін.*), що перешкоджатиме потраплянню в експлуатований водозабірний горизонт поверхневих забруднень, а також поєднанню його з іншими водоносними горизонтами. У водоприймальній частині свердловини встановлено фільтр механічного очищення води від часточок розміром понад ... мм.

Для системи водопостачання передбачено автоматизований водопідіймальний пристрій з насосом марки ... продуктивністю ... м³/год, гідропневматичним (*безнапірним*) баком об'ємом ... м³ та приладом автоматичного регулювання, налаштованим на підтримання тиску в системі водопостачання на рівні ... МПа. Насос розміщуватиметься у свердловині (*шахтному колодязі, підземній камері, відокремленому приміщенні першого поверху, ін.*), гідропневматичний (*безнапірний*) бак буде встановлено у ... (*підземній камері, відокремленому приміщенні цокольного (першого) поверху, ін.*). Якщо насос працюватиме у приміщенні житлової будівлі готелю, рівень шуму в житловій частині не повинен перевищувати 35 дБа.

На вводі системи у готель влаштований водомірний вузол із водоочисною установкою для очищення загального об'єму води від механічних забруднень розміром часточок понад ... мм, лічильник (*вказати марку*) та насосна установка (*вказати марку*) для подачі води у разі зниження тиску в зовнішній мережі нижче ніж 0,1 (*ін.*) МПа. У готелі організовано об'єднану тупикову (*ін.*), просту (*ін.*) систему водопостачання з верхнім (*ін.*) розведенням, що відповідає вимогам ДБН В.2.5-64:2012.

Система поділяється на: протипожежну (ДБН В.1.1-7-2002, ДБН В.2.5-64:2012) – з оцинкованих (*ін.*) труб Ø ... мм із встановленням пожежних кранів; господарсько-побутову – з оцинкованих (*ін.*) труб Ø ... мм з підключенням до змішувачів та кранів; виробничу – з оцинкованих (*ін.*) труб Ø ... мм з підключенням до технологічного устаткування.

Для ремонту ділянок водопровідної мережі передбачаємо встановлення запірної арматури у колодязі за ... м від місця вводу системи в будівлю, перед місцями приєднання технологічного і сантехнічного устаткування.

Система гарячого водозабезпечення встановлюється централізована (*ін.*) від нагрівача у тепlopункті (*ін.*) із циркуляцією у стояках, що передбачає температуру у трубопроводі на рівні не нижче як 40° С з оцинкованих (*ін.*) труб Ø ... мм.

Магістральні трубопроводи і стояки водопостачання прокладають у паронепроникній теплоізоляції.

✓ **Система каналізації** (*під час реконструкції додатково надати характеристику вводу системи до будівлі, можливість його перенесення в межах будівлі*).

У готелі ... організовано зовнішню і внутрішню системи каналізації. Внутрішня містить побутову, виробничу (*ін.*) системи відповідно до вимог ДБН В.2.5-64:2012.

Внутрішня каналізація будівлі складається з приймальних пристроїв; відвідних ліній з чавунних (ін.) труб $\varnothing$... мм; стояків, які встановлюють із чавунних (ін.) труб $\varnothing$... мм.

Необхідні діаметри відвідних труб і стояків (50 або 100 мм) визначають залежно від кількості приймальних пристроїв.

Стояки встановлено відкрито – біля стін або приховано – у борознах і спеціальних шахтах. Верхню частину стояка у вигляді витяжної труби виведено на висоту ... м над дахом будівлі.

Стоки від побутової та виробничої каналізації збираються та відводяться до вуличної мережі окремо.

Для готелів (мотелів, ін.), розташованих поза межами досяжності інженерних комунікацій, передбачається автономна система каналізації. До неї входять система відведення стічних вод від випусків житлової частини та інших об'єктів готелів (мотелів), споруда для збирання (очищення) та зберігання (очищення) стічних вод ємністю ... м³ (див. формулу 2.12), споруди для організації вивезення (скидання очищених вод у ґрунт або поверхневу водойму).

Стічні води зі споруди для збирання та зберігання вивозитимуть автотранспортом підприємства ... (власним, спеціалізованого підприємства (назва, № ліцензії) із частотою 1 раз на ... (тиждень, місяць, квартал, ін.).

Якщо вивезення передбачається власним автотранспортом, слід вказати місце скидання стічних вод (назву та місце розташування комунального підприємства, що очищує стічні води).

У готелі передбачено систему сміттєвидалення (каналізацію твердих відходів), що передбачає сортування і вивезення твердих побутових відходів спеціалізованим автотранспортом підприємства ... з частотою 1 раз на ... (день, тиждень, ін.), і дощову каналізацію, яку виведено у дворову (внутрішньоквартальну) (вуличну, ін.) мережу. *Для готелів, розташованих поза межами досяжності інженерних комунікацій, передбачають відведення дощових стоків до дренажної споруди у найнижчій точці земельної ділянки готелю.*

Системи каналізації приміщень громадського, виробничого і господарського призначення слід проектувати окремими від систем каналізації житлової частини готелю із самостійними випусками.

У готелі місткістю 300 місць і більше з поверховістю понад 5 поверхів передбачено білизнопровід з діаметром перерізу ... мм та влаштуванням приймальних клапанів на кожному поверсі, що обладнані запобіжниками одночасного відкривання клапанів на різних поверхах.

*У готелях місткістю понад 500 місць категорій **** і ***** слід передбачати централізоване пиловидалення (система вакуумного прибирання) з житлових і основних громадських приміщень.*

Передбачена у готелі система пилоприбирання включає розташовану в підсобному приміщенні вакуумну установку ... (вказати марку і потужність) і мережу пластикових труб $\varnothing$..., вмонтованих у підлогу, стелю та стіни. Усмоктувальні клапани (пневморозетки) встановлено в стінах на рівні ... мм.

✓ **Система електропостачання** (під час реконструкції додатково надати характеристику вводу системи до будівлі, потужність трансформаторної підстанції ... кВА, переріз силового кабелю ... мм²).

Для готелів, розташованих поза межами досяжності інженерних комунікацій, передбачено влаштування автономної системи.

Енергозабезпечення готелю здійснюватиметься від об'єктної (ін.) трансформаторної підстанції потужністю ... кВт, під'єднаної через підземну (ін.) кабельну мережу до головного районного розподільного пункту.

Від трансформаторної підстанції до головного розподільного щита, розміщеного в електрощитовій готелю, прокладено чотирипровідну кабельну лінію напругою 380/220В. Електрощитова розташовується на першому (ін.) поверсі готелю. В електрощитовій на головному розподільному щиті розміщують загальний вимикач, лічильники для обліку витрат електроенергії, вимірювальні прилади, автоматичні вимикачі, вимикачі живильних групових щитів.

У готелі передбачено систему автономного електропостачання, що містить рідкопаливний генератор марки ... потужністю ... кВт (фотоелектричну батарею, ін.), систему стабілізації напруги, куди належить....

Схему аварійно-резервної (автономної) системи електропостачання наведено на рис. 2.20.

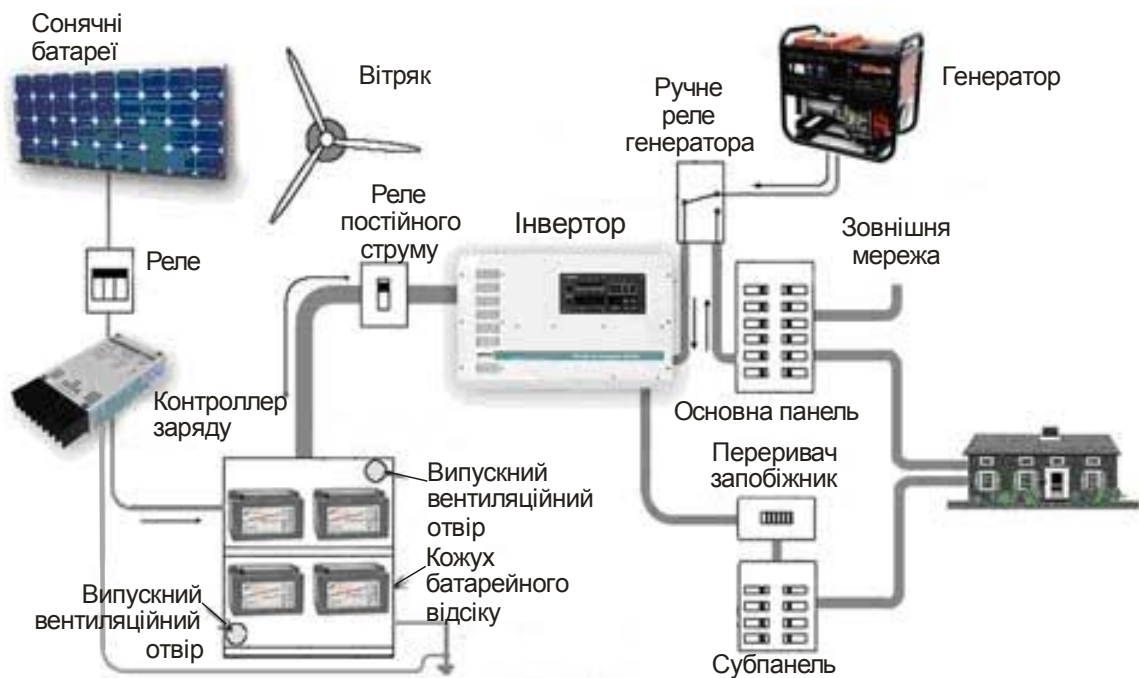


Рис. 2.20. Схема аварійно-резервної (автономної) системи електропостачання

Електричні мережі поділено на силові з напругою 380 В і освітлювальні з напругою 220 В. Групові щити силової та освітлювальної мережі виконано окремо. Групові щити силової мережі розташовано поблизу споживачів із забезпеченням вільного доступу до них. Освітлювальну мережу підключено за магістральною (ін.) схемою, силову – за радіальною (ін.). Керування освітленням проєктують дистанційним (ручним). У загальних приміщеннях готелю передбачено освітлення, що регулюється за яскравістю з диспетчерського пункту.

У номерах готелів категорій ***, ****, ***** необхідно передбачати не менше двох розеток для увімкнення холодильника та інших побутових приладів, у санвузлі (ванній кімнаті) – розетку, яка вмикається через пристрій захисного відімкнення (ПЗВ) 10 мА, призначену для фена та електробритви.

Блискавкозахист будівель виконано відповідно до ДСТУ Б В.2.5-38:2008 шляхом заземлення блискавкоприймачів, функцію яких виконують металеві покрівлі будинків (сталева антена висотою ... м, ін.). Передбачено спуски, заземлені по периметру будинків та приєднані до зовнішнього контуру заземлення.

*У готелях категорії *** і вищих слід передбачати люмінесцентну рекламу та систему світлових показчиків (напрямок руху, місця паркування, назва залів, пожежні гідранти тощо).*

*Житлові приміщення готелів категорії *** та вищих рекомендовано обладнувати пристроями енергозбереження, які зазвичай встановлюють при вході в номер, ними керують картами електронного карткового замка.*

У готелі передбачено систему електрогодинофікації. Сигнал від первинного годинника у ... (приміщенні адміністратора, приміщенні порт'є, ін.) надходить на ... (вказати кількість) вторинних годинників, встановлених ... (перелічити зони встановлення (поверхових холах, вестибюлі готелю та вестибюлі ресторану, ін.).

✓ **Система газопостачання** *(лише для готелів, у яких передбачено встановлення газового устаткування та автономної системи опалення. Розробляючи проект реконструкції, слід вказати наявність та характеристику підведення газової мережі).*

Система газопостачання готелю прийнята відповідно до ДБН В.2.5-20-2001, під'єднана до районного ГРП через трубопровід із сталевий (ін.) труби Ø ... мм високого тиску. У місці введення газопроводу в будівлю встановлено газовий лічильник. Внутрішнє розведення до ... (теплого устаткування гарячого цеху, газових конвекторів системи опалення, фанкойлів, системи вентиляції, ін. споживачів) та теплопункту виконано із сталевих газопровідних труб Ø ... мм, пофарбованих жовтою емалевою фарбою. У місцях підключення газових приладів встановлюють запірні газові крани.

✓ **Система сигналізації, відеоспостереження, зв'язку та телекомунікацій**

У готелі (мотелі) ... планують встановити комбіновану (роздільну) систему сигналізації ВБН В.2.5-78.11.01-2003 (пожежну й охоронну). Датчики автоматичної охоронної сигналізації встановлено на вікнах, дверях та інших елементах будівлі. За умови спрацювання сигнал сигналізації виводиться на центральний пост служби охорони. Датчики пожежної сигналізації встановлено у житлових приміщеннях, коридорах, поверхових холах, залах закладів ресторанного господарства, коморах для сухих продуктів, ін. У разі спрацювання сигналізації оповіщення виводиться також на центральний пост районної пожежної частини.

*Номери готелів категорії *** та вищих рекомендовано обладнувати відомчою охоронною сигналізацією.*

Охоронною сигналізацією потрібно обладнувати приміщення пожежного поста, електрощитові, венткамери протидимних установок, входи до технічних поверхів та виходи на покрівлю будинку, входи до машинного відділення ліфтів, двері шаф поповерхових пожежних кранів та ін. з виведенням сигналу на пульт чергового у диспетчерській сигналізації або пульт централізованого нагляду служби охорони.

У місцях, де необхідні особливі запобіжні заходи (вказати, які) встановлено об'ємні датчики руху (інфрачервоні чи мікрохвильові).

У готелі передбачено систему відеоспостереження на основі відеокамер ... (чорно-білого чи кольорового зображення), яка забезпечуватиме можливість спостереження у реальному часі та запис подій для подальшого аналізу. Відеокамери передбачено встановити у приміщеннях ... (зазвичай відеокамери встановлюють у таких місцях: в'їзд на автомобільну стоянку, перехід від стоянки до готелю, над головним, службовим входом у готель, у головному холі й у зоні реєстрації відвідувачів, у ліфтових холах, у зоні розвантаження продуктів і майна, над дверима пожежних виходів (зовні), у зоні камери схову (депозитарію), у холах конференц-залів, холі фітнес-центру).

Для інтелектуального управління зонами доступу (в тому числі і до житлових приміщень) передбачено електронні замки.

Для управління електронними замками застосовують картки (ін.) з мікрочипом (управлінням за радіочастотою; інформацією на магнітній смужці; за штрих-кодом, за біометричними параметрами, ін.).

*Номери готелів категорії *** та вищих рекомендовано обладнувати електронними картковими замками з енергонезалежною пам'яттю мінімум на 500 подій, захищеною від систематичного повторювання, функцією антипаніки, автономним енергозабезпеченням, функцією антивіджиму заціпки.*

*Номери готелів категорії *** та вищих рекомендовано обладнувати міні-сейфами. Сейф повинен мати енергонезалежну пам'ять мінімум на 100 подій та електронний пристрій для відчинення у надзвичайній ситуації.*

У готелі ... передбачено влаштування таких систем: ретрансляторів міської (внутрішньої) радіотрансляційної мережі у приміщеннях ... (номерів, адміністративних, виробничих, побутових, ін.), міського телефонного зв'язку у приміщеннях ... (міні-АТС, кабінеті директора, приміщенні оперативного факсимільного зв'язку, реєстрації бронювання, ін.), внутрішнього телефонного зв'язку готелю із можливістю виходу на міський (міжміський, міжнародний) у приміщеннях ... (номерного фонду, адміністративних, виробничих, фізкультурно-оздоровчого, культурно-дозвілєвого призначення, ін.), внутрішнього телефонного зв'язку у приміщеннях ... (номерів, адміністративних, виробничих, ін.), встановлення засобів супутникового зв'язку у приміщеннях ... (реєстрації, бронювання, кабінеті директора, оперативного і факсимільного зв'язку, ін.), супутникового, ретрансляційного телебачення у приміщеннях ... (номерного фонду, закладів ресторанного господарства, культурно-дозвілєвого та фізкультурно-оздоровчого призначення, приймально-вестибюльної групи, ін.), комп'ютерної мережі у приміщеннях ... (номерного фонду, центральної бухгалтерії дирекції, зал, цехів, бухгалтерії, кабінеті директора, закладів ресторанного господарства, ін.).

У приміщеннях.... (поповерхового обслуговування (холах, барах), ресторану, приймально-вестибюльної групи приміщень, ін.) передбачено встановлення роутерів Wi-Fi для бездротового підключення до інтернету.

✓ Автоматизація інженерного обладнання

У готелі передбачено систему автоматичного регулювання роботи інженерних систем (система диспетчеризації). Із засобів локальної автоматики – датчиків (програмованих логічних контролерів нижнього рівня), за допомогою вбудованих інтерфейсів дані передаватимуться на єдиний сервер диспетчеризації (персональний комп'ютер, серверна станція ін.), розташований у приміщенні ... (кабінету головного інженера, чергового працівника служби інженерного спостереження, ін.) з обсягом довготермінового архівування, розрахованим на подій.

Інформація про все підключене до системи диспетчеризації обладнання виводитиметься на монітор комп'ютера. Усю інформацію оброблятимуть і залежно від виду сигналу формуватимуться тривожні, аварійні або системні повідомлення, які зберігатимуться у архіві тривалого (2 доби, тиждень, ін.) зберігання.

Система диспетчеризації готелю дасть змогу в реальному часі спостерігати процеси, що відбуваються на всіх (у тому числі віддалених) об'єктах і територіях, контролювати роботу всіх мереж (визначати (регулювати, змінювати, ін.) параметри засобів автоматики, які обслуговують інженерні системи).

Ця система, у якій всі зміни стану устаткування оброблятимуться, протоколюватимуться, виводитимуться на пульт оператора, дасть змогу звести до мінімуму ризик виникнення позаштатних ситуацій, покращити і спростити нагляд за станом інженерних систем готелю.

Загалом передбачено реалізувати такі основні функції системи диспетчеризації:

- динамічне графічне наочне відображення інформації;
- побудова графіків процесів, що відбуваються;
- контроль за процесами;
- звукова сигналізація про позаштатні ситуації;
- розподіл архітектури системи із виокремленням достатньої, за ергономічними вимогами, кількості робочих місць;

- формування бази даних про стан обладнання;
- зниження впливу людського фактора;
- зниження експлуатаційних витрат;
- швидка і достовірна діагностика стану об'єктів;
- контекстні підказки операторові в аварійних ситуаціях;
- авторизований доступ до інформації та управління;
- ведення журналу подій в автоматичному режимі;
- документальне визначення причин аварій, втрат;
- гнучка система побудови звітів (змiна, місяць, рік).

✓ **Вертикальний транспорт**

Для ефективного використання будівлі готелю, забезпечення комфортності роботи і проживання в ньому передбачено вертикальний транспорт – ліфти (ескалатори, патерностери).

За призначенням ліфти у готелях поділяють на пасажирські, які використовують для підймання і спускання людей, вантажно-пасажирські – для підймання і спускання вантажів і людей, вантажні з провідником, вантажні без провідника, малі вантажні (магазинні) – для підймання і спускання вантажів масою менш як 200 кг.

Класифікація і технічні характеристики основних типів ліфтів наведено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Класифікація основних типів ліфтів

Види ліфтів	Швидкість руху, м/с	Вантажопідйомність
Пасажирські:		
– звичайні	0,71...1,4	320, 400, 500, 630, 1000
– швидкісні	1,4...4,0	400, 630, 1000, 1600
Спеціальні (швидкісні)	4,0...7,0	1600, 2000
Вантажно-пасажирські	0,65	500, 800, 1000 і більше
Вантажні	0,25...0,5	1000, 3000, 5000

У готелі передбачено влаштування ... (двох, ін.) пасажирських ліфтів, ... (одного, ін.) вантажно-пасажирського (з оператором, ін.) (для транспортування персоналу та багажу) (одного, ін.) вантажного, ... (одного, ін.) ліфтів, що мають режим роботи «Транспортування пожежних підрозділів (у висотних будівлях з умовною висотою понад 26,5 м)».

Кількість ліфтів розраховують, виходячи з функціональних потреб, їх повинно бути не менше двох. Ліфти слід розташовувати так, щоб відстань від дверей найвіддаленішого приміщення до дверей ліфта не перевищувала 60 м.

Усередині будівель для розміщення ліфтів передбачено глухі (прозорі) ліфтові шахти з межею вогнестійкості огорожувальних конструкцій менше 1 год.

У готелях до 10 поверхів з кількістю пасажирських ліфтів не більше двох дозволено їх розташування безпосередньо на сходовій клітці. У решті випадків виходи з ліфтів слід передбачати у ліфтові холи, при цьому ширина холу з однорядним розташуванням ліфтів повинна бути не менше 1,3 найменшої глибини кабіни ліфтів, із дворядним розташуванням – подвійної найменшої глибини, але не більш як 5 м.

У готелях пасажирський ліфт або ескалатор облаштовують:

- у готелях категорій * і ** з кількістю поверхів понад чотири;
- у готелях категорії *** з кількістю поверхів понад три;
- у готелях категорії **** з кількістю поверхів понад два;
- у готелях категорії ***** з кількістю поверхів понад два.

*Час очікування ліфта у готелях категорій **** і ***** не повинен перевищувати 30 сек., в інших – 45 сек.*

*У готелях категорій **** і ***** повинно бути не менш як 1 ліфт на кожні 60 номерів, а з кількістю номерів понад 30 передбачено вантажний ліфт.*

✓ Канатні дороги

Для транспортування пасажирів і вантажів через гірську (пересічену, важко-прохідну, ін.) місцевість проектом передбачено пасажирську (комбіновану, вантажну) канатну дорогу.

Пасажирську канатну дорогу передбачаємо двоканатною підвісною (буксирувальною) зі зворотно-кільцевим (з кільцевим рухом) вагонів маятникового (ін.) типу з ... вагонами, (кріслами, кабінами, ін.) розрахованими на(12–100 (кабіни – на 4), ін.) пасажирів кожен.

Протяжність канатної дороги становитиме ... м; підймання на ... м; швидкість руху вагонів ... м/сек.

У гірських місцевостях та готелях при гірськолижних курортах можна використовувати одноканатні (зазвичай кільцеві) дороги із жорстко закріпленими одно- або двомісними сидіннями з посадкою і висадкою пасажирів на ходу або одноканатні буксирувальні дороги для гірськолижників, що переміщаються зі швидкістю 1,5 м/сек., стоячи на лижах і спираючись на пружні підвіски, прикріплені до тягового каната. Буксирувальні канатні дороги влітку ... (не використовуватимуть, переобладнуватимуть у крісельні, ін.).

Конструкція крісельних канатних доріг з фіксованими затискачами пристосована до експлуатації у зимову і літню пори року. Для безпечної і зручної посадки на крісла канатної дороги, що рухається зі швидкістю ... (до 3) м/сек., передбачено систему посадкового конвеєра. Для додаткового комфорту крісла оснащено системою підігріву із датчиками завантаження.

Безпеку руху на канатній дорозі забезпечуватиме встановлення гальмівного каната (дублюванням тягового каната, застосуванням спеціального гальмівного (парашутного) пристрою, який за обриву тягового каната захоплює несучий).

Для організації вейкбордингу в басейні (акваторії, прилеглій до) готелю передбачено встановлення воднолижного буксира з відстанню між опорами ... (до 300) метрів. Конструкцією передбачено плавне регулювання швидкості буксирування від ... до ... км/год.

2.5. Дизайн

Основним стильовим напрямом у дизайнерських рішеннях проєктованого готелю ... (тип та власна назва) за прийнятою концепцією є ... (модерн; історичний; національний; авангард; природний; екзотика, ін.). Комплекс рішень щодо зовнішньої композиції, інтер'єру, одягу персоналу, меблів, технічного оснащення підпорядкований цьому стильовому напрямку.

✓ Зовнішня архітектурна композиція

Дальній рекламний засіб – ... (білборд, брендмауер, сітілайт, призматрон, лайтбокс, ін.) розташований ... (на перетині вул. Кіото та Жукова, ін. (рекомендована відстань до об'єкта – 1–1,5 км), його форма – ... (прямокутна (білборд, брендмауер, призматрон, сітілайт, ін.), об'ємна фігура (джамбі, повітряна куля, ін.), дорожні розтяжки (на мосту, естакаді, ін.), рекламне зображення на транспортних засобах (трамваях, автобусах, тролейбусах, маршрутних таксі, ін.), його інформаційний зміст ... (місцезнаходження готелю, режим роботи, особливість чи специфіка діяльності ін.), кольорові та технічні рішення ... (фотографія готелю, текстова реклама на фоні

фірмових кольорів, рекламний слоган та фірмовий знак (ін.); підсвічування у нічний час, рекламне зображення нанесено світловідбивними фарбами, змінний формат, рухомий рядок тощо).

Ближній рекламний засіб – ... (місцезнаходження ... (на перетині вул. Жукова та пр. Лісового (у зоні міських або районних комунікаційно-транспортних вузлів, на площах, перехрестях, уздовж магістралей та вулиць), вид ... (білборд, ін.), форма ... (площинна (прямокутна (ін.), об'ємна (джамбі, повітряна куля, ін.), колористичне виконання ... (помаранчеві літери на синьому фоні, білі літери на фоні фотографії інтер'єру приймально-вестибюльної (зали ресторану, ін.) групи приміщень у вечірній (ранковий, ін.) час), інформаційний зміст ... (перелік та вартість основних (та додаткових ін.) послуг), технічне виконання ... (рекламний засіб із підсвічуванням у нічний час (без підсвічування у темну пору доби, світлова реклама із рухомою інформацією, дорожній знак, ін.).

Рекламний засіб на території готелю ... (на фасаді будівлі (логотип, емблема чи вивіска (у проекті слід зазначити їх зміст, форму, колористичне та технічне рішення) дахова рекламна установка, штендер, інше).

Заходи з благоустрою реалізовано у таких елементах:

- огороження території ... (тип (глухе, функціональне, декоративне або комбіноване); матеріал (метал, цегла, дерево, природний камінь, залізобетонні конструкції, вид зелених насаджень або комбінація матеріалів тощо); геометричні розміри (висота, довжина); слід зазначити, які частини ділянки під будівництво планують огороджувати, за допомогою яких видів огороження);
- вимощення підходів ..., під'їздів ..., доріжок..., тротуарів ... (асфальтобетон, тротуарні плити, фігурні елементи мощення (форма та розмір, колористичне рішення), бруківка (геометричний розмір (довжина, ширина, площа)));
- озеленення передбачено шляхом ... (влаштування газонів, висадження дерев, кущів і чагарників, квітів (вказати назви рослин, форми квітників (клумби, змішані квітники, рядні, бордюрні, солітерні (ін.) насадження);
- штучне освітлення території забезпечують ... (розташовані на стовпах ... м висотою (наземні архітектурні ін.) ліхтарі (розсіяного, акцентуючого, спрямованого ін.) освітлення зі сферичними (конічними, циліндричними, призматичними, пірамідальними (шестигранної ін. форми) плафонами (з рефлекторами, ін.); у вечірній час від ... до ... години передбачено демонстрацію лазерного (світлового, водно-світлового ін.) шоу.

Крім того, передбачено влаштування малих архітектурних форм ... (альпінарію, водних пристроїв, альтанок, дитячих майданчиків (слід вказати загальну площу, ігрові та інженерні пристрої, споруди, що передбачено влаштувати, – гойдалки, каруселі, гірки, міні-лабіринти, фонтани, альтанки, гірки, водоспади тощо).

Примітка. Не рекомендовано влаштування пристроїв із підвищеною можливістю травматизму і таких, що забруднюють територію.

У зоні відпочинку (вона обов'язкова для кожного готелю) нормативна площа – 0,2 м² на 1 місце; розташовані ... (прогулянкові зони, теренкур, парк, майданчик відпочинку, танцювальний, тренажерний, тенісний, розважальний майданчик, ін.) виконані у формі ... (замоцених бруківкою коричневого (ін.) та жовтого (ін.) кольорів (відсипаних висівками (рожевого, сірого, червоного, ін. кольорів), засіяних газонною травою та підстрижених, (ін.) ділянок (доріжок, майданчиків, ін.), на яких розміщуються ... (розважальні споруди (аквапарк, лунапарк, ін.), пам'ятки природи (вікові дерева, русла річок, історичні ландшафти, ін.) пам'ятки історії ... (місця, які відвідували видатні особи, місця історичних подій, ін.) пам'ятки архітектури ... (будівлі, залишки фортифікаційних, інженерних, ін. споруд) які ... (обладнані датчиками,

що реагують на присутність відвідувачів (освітлюються від сутінок до світанку вуличними ліхтарями загального освітлення (ліхтарями акцентуючого освітлення, ін.) мають звуковий супровід, ін.) обладнані ... (фонтанами, лавками, альтанками, фонтанчиками для пиття, ін.).

Примітка. Пропозиції щодо благоустрою території оформлюють як план благоустрою території (дод. 2.8).

✓ *Інтер'єр приміщень для обслуговування відвідувачів*

Інтер'єр готелю створено єдиною композицією як у громадських приміщеннях, так і в житлових.

Вхідна зона представлена вестибюлем, виконаним у стриманих (ін.) біло-сірих (ін.) тонах із влаштуванням затишного невеликої площі вестибюля (*просторого атріуму із встановленням масивної, що освітлює холи всіх поверхів, кришталевої авторського виконання люстри*). Перехід від площин стін до стелі здійснюється за допомогою фризів, акцент на вертикальній складовій вестибюльної групи забезпечується влаштуванням у площині стін пілястрів у фомі (*іонічного, доричного ін.*) ордеру (*атріуму, атріуму із влаштуванням вертикального акваріума, ін.*) висотою ... м, *фрескового розпису стін та стелі вестибюльної групи приміщень, (використанням вітражного розпису, мозаїчного оздоблення ін.)* із влаштуванням акцентуючого (*спрямованого, ін.*) освітлення. Загальне освітлення вхідної зони забезпечується через вітринні вікна (*світловий ліхтар, засобами штучного (точкового верхнього у поєднанні із загальним розсіяним) освітлення, ін.*

Зона приймання та реєстрації, відокремлена від вестибюля (*виконана у єдиному об'ємі із вестибюлем ін.*), оздоблена у тому самому стилі (*на півтоні (ін.) темнішою*). Увага на рецепції акцентована використанням спрямованого світла (*природної схильності відвідувачів рухатися проти годинникової стрілки починаючи від входу ін.*) застосуванням природних (*дерева, граніту, бронзи ін.*), штучних (*алюмінію, пластику, скла*) оздоблювальних матеріалів.

Ліфтові холи вирішено у теплих пастельних тонах (*у стилі ампір, хай-тек, ін.*) із влаштуванням багаторівневої підвісної (*кесонної, чотирикутної склепінної, ін.*) стелі із фресковим розписом (*оздобленням дерев'яними кесонами*); освітлення загальне розсіяне (*локальне бокове, місцеве, ін.*).

Інтер'єр житлових кімнат готелю передбачає створення спокійної (*динамічної, стимуляційної, ін.*) атмосфери шляхом використання природних (*штучних стилізованих під природні, синтетичних, ін.*) оздоблювальних матеріалів пастельних (*неонових ін.*) тонів із природною текстурою (*глянсовою, дзеркальною, матовою поверхнею ін.*). Для санвузлів обрано оздоблення керамічною (*мармуровою, гранітною, ін.*) плиткою блакитного (*білого, рожевого, ін.*) кольору та сантехнічні керамічні вироби білого (*блакитного, рожевого, золотого, ін.*) кольору, що символізує чистоту (*розкіш, статок, невичерпну енергію, рух, ін.*).

В оздобленні громадських приміщень буде застосовано природні (*штучні стилізовані під природні, синтетичні*) оздоблювальні матеріали (*дерево, шкіра, мармур, граніт, пластикові панелі, вінілісшкіра, неіржавна сталь, скло ін.*) пастельних (*неонових, металевих ін.*) відтінків від холодних (*блакитних, синіх, ін.*) для коридорів до теплих (*зелених, молочних, ін.*) – для приміщень громадського користування.

Пропозиції щодо дизайну інтер'єру основних приміщень наведено на кресленнях інтер'єрів (дод. 2.15; 2.15а; 2.15б).

Приклад. У готелі «Золота гора» запроектовано номери: апартамент, люкс, напівлюкс, номер 1-ї категорії. Інтер'єри номерів у тому самому стилі, що і вся будівля, – модерн.

Основний принцип побудови інтер'єру в стилі модерн – динамічна рівновага, втілена в обтічних гнучких формах. Характерні риси стилю, відображені в інтер'єрі номерів, – хвилеподібна лінія, що поєднує віяння Сходу і прагнення до конструктивності. Плавні вигнуті лінії декору зорозово зливаються з елементами будівельної конструкції. В інтер'єрі, його оздобленні великої уваги приділено стилізованому рослинному візерунку, гнучким пластичним формам, що перетворює металеві конструкції на химерні зарості фантастичних кольорів.

Деякі номери з вільним плануванням, різними рівнями підлоги, мають розширені віконні отвори. В інтер'єрі гармонійно поєднуюватимуться абсолютно різні матеріали: метал із каменем, дерево зі склом, розпис зі шпалерами. Шпалери нейтральних м'яких тонів з неясним рослинним орнаментом.

Стеля гладка, пофарбована (в апартаментах – натяжна), з вишуканою люстрою та легкою ліпниною у вигляді пелюсток і квіток. Вона привертає увагу витонченістю і красою.

Підлога в деяких номерах – із паркету, укладеного ялинкою або квадратами, в деяких – візерунчаста (художній паркет, малюнок якої повторює вигин морської хвилі або переплетення стебел квітів).

Меблі відзначаються простотою форм і високою функціональністю. Широко застосовано рослинні мотиви і плавні лінії: м'які й зручні дивани та крісла, ліжка, шафи, столики, комоди з оформленням з матового або кольорового скла, дзеркала з фасками, витончена фурнітура. У контурах меблів переважають плавні лінії та природна фактура.

Паспорт проекту

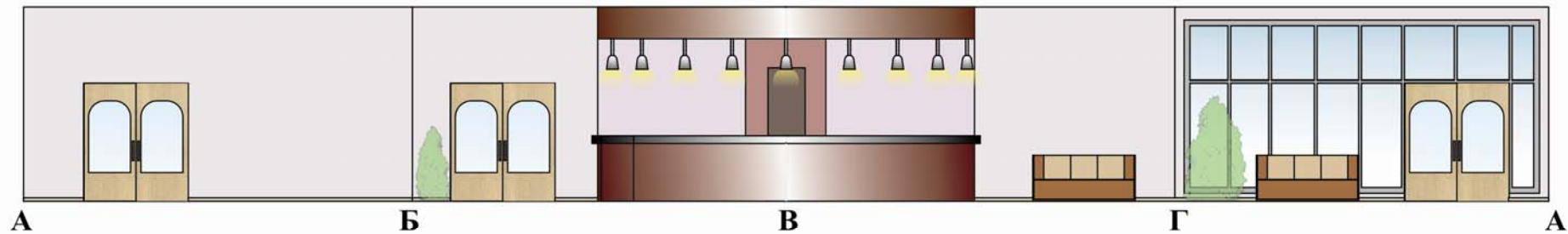
Основні показники проекту зведено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3

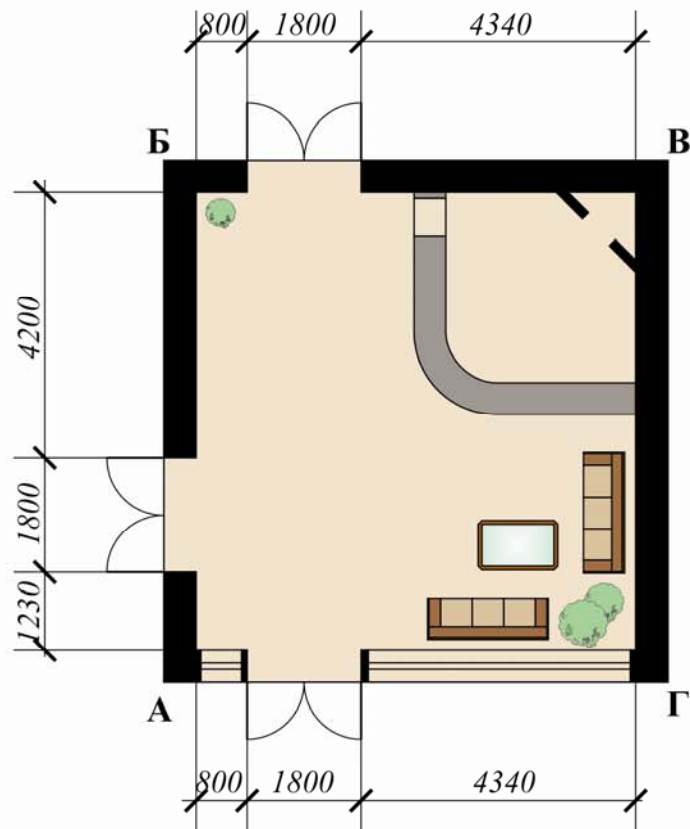
Паспорт проекту

№ пор.	Найменування показника	Одиниця виміру	Значення показника
1	Площа ділянки під будівництво, S_{∂}	м ²	Формула 2.1
2	Площа під забудову, $S_{нов}$	м ²	Формула 1.10
3	Коефіцієнт забудови, κ_z		$S_{нов}/S_{\partial}$
4	Площа озеленення, $S_{оз}$	м ²	Формула 2.3
5	Коефіцієнт озеленення, $\kappa_{оз}$		$S_{оз}/S_{\partial}$
6	Загальна площа готелю, $S_{заг}$	м ²	Формула 1.9
7	Корисна площа готелю, S_k	м ²	див. табл. 1.24
8	Будівельний об'єм готелю, V_{∂}	м ³	Формула 2.6
9	Капітальні витрати за проектом, B_{A+B}	тис. грн	Таблиця 2.5 (Розділ А + Розділ Б)
Питомі показники капітальних витрат			
10	Вартість 1 місця	тис. грн	B_{A+B}/N
11	Вартість 1 м ² загальної площі	тис. грн	$B_{A+B}/S_{заг}$
12	Вартість 1 м ³ об'єму будівлі	тис. грн	B_{A+B}/V_{∂}

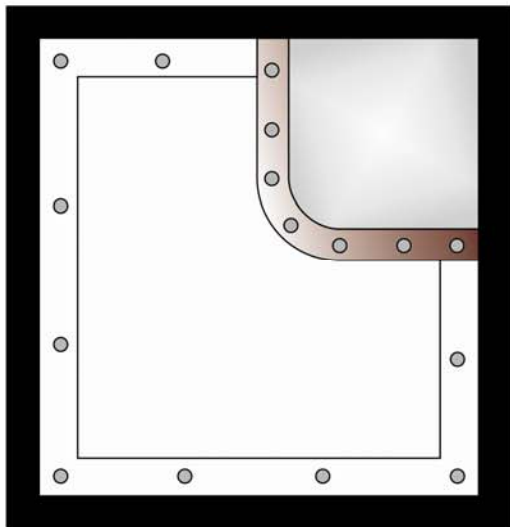
Розгортка стін М 1:100



План підлоги М 1:100



План стелі М 1:100



Паспорт кольорів

№	Зразок кольору	Матеріал	Приміщення, поверхня
1		Декоративна штукатурка, фарбування	Стіни
2		Металеві касети	Стійка рецепції
3		Шкіра	Меблі
4		Дерево	Двері, вікна
5		Керамічна плитка	Підлога
6		Натяжна стеля	Стеля
7		Підвісна стеля, фарбування	Стеля

						КНТЕУ 241.17 01-11 д.ф.н. ВКП ГЧ		
						Готель «Пектораль»**** на 300 місць		
Зм.	К-сть.	Арк.	№ док.	Підпис	Дата	Вестибюль готелю	Стадія	Аркуш
Зав. кафедри							Н	6
Керівник						Розгортка стін М 1:100 План підлоги М 1:100 План стелі М 1:100	Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу 2 курс, 1 група д.ф.н.	7
Консультант								
Розробив								

2.6. Кошторис

Витрати на виконання загальнобудівельних робіт для створення готелю розраховано за укрупненими показниками вартості загальнобудівельних робіт (формула 2.17)

$$B_{ЗБР} = S_{заг} \cdot Y \cdot K_T \cdot I_K, \quad (2.17)$$

де $B_{ЗБР}^*$ – вартість загальнобудівельних робіт, грн;

$S_{заг}$ – загальна площа будівель готелю, м²;

Y – норматив питомої вартості загальнобудівельних робіт на м², у.о. (дод. 2.14);

K_T – територіальний поправковий коефіцієнт (дод. 2.16);

I_K – офіційний валютний курс гривні (до USD), грн/дол. США;

*Вартість загальнобудівельних робіт з будівництва готелю розраховують за укрупненим показником (дод. 2.14), що приймають за середньоринковою вартістю даних робіт (згідно з досвідом вітчизняних та закордонних будівельних компаній).

Вартість загальнобудівельних робіт є витратами за статтею 2.1 зведеного кошторису (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Зведений кошторис

№ глави	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості	Обсяг витрат, тис. грн
Розділ А. Базисна вартість будівництва			
1	Підготування території будівництва	1–2% вартості будівництва за підрозділом 2	
2	Основні об'єкти будівництва, у тому числі		
2.1	загальнобудівельні роботи	56–60%	$B_{ЗБР}^{заг}$ (формула 2.17)
2.2	електротехнічні	6–8%	
2.3	сантехнічні	5–6%	
2.4	зв'язок і сигналізація	2–3%	
2.5	устаткування, меблі та інвентар	27–30%	
Разом за підрозділом 2		100%	
3	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	до 5%, глава 2	
4	Об'єкти енергетичного господарства	до 1%, глава 2	
5	Об'єкти транспортного господарства та зв'язку	0,2–0,5%, глава 2	
6	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, тепlopостачання та газопостачання	2–12%, глава 2	
7	Благоустрій і озеленення території	1–5%, глава 2	
Разом за підрозділами 1–7			
8	Тимчасові будівлі та споруди	0,5–1,5%, сума за главами 1–7	
9	Інші роботи та витрати	3,7–9%, сума за главами 1–7	
Разом за підрозділами 1–9			
10	Утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд	2%, сума за главами 1–7	
11	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2–0,7%, сума за главами 1–9	
12	Проектні та вишукувальні роботи	2,5–8%, сума за главами 1–7	
Усього: Базисна вартість будівництва			

№ глави	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості	Обсяг витрат, тис. грн
Розділ Б. Кошти на компенсацію витрат, пов'язаних з ринковими умовами проведення будівництва			
1	Обов'язкові платежі (податки та збори)	38–60%, сума за главами 1–9	
2	Резервний компенсаційний фонд замовника	2–8% суми базисної вартості	
Усього за розділом Б:			
Капітальні витрати за проектом		B_{A+B}	

У разі реконструкції готелю значення B_{A+B} зменшують на 60÷75%

(сума літерами)

2.7. Охорона навколишнього середовища

На виконання ст. 10 Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища» проект готелю повинен відповідати екологічним вимогам. Відповідність проекту забезпечується шляхом розроблення і погодження у складі проектної документації матеріалів оцінки впливу на навколишнє середовище (ОВНС).

Виконання ОВНС та підготовку її матеріалів здійснюють організації, які мають відповідну ліцензію на основі Заяви про наміри (згідно з вимогами ДБН А.2.2-1-2003). Заяву складають замовник і виконавець ОВНС.

Оцінку екологічності проектних рішень будинків готелів слід проводити за двома напрямками:

- а) екологічність умов проживання і виробничої діяльності персоналу;
- б) вплив будинку на навколишнє середовище (пристрої і заходи, що забезпечують зниження шкідливих викидів в атмосферу, наприклад, встановлення фільтрів, очищення каналізаційних стоків від автостоянок, миття автомашин, виробничих процесів закладів харчування).

Зміст розділу ОВНС:

- підстави для проведення ОВНС;
- фізико-географічні особливості району і майданчика (траси) будівництва об'єкта проектування;
- загальна характеристика об'єкта проектування;
- оцінка впливів планованої діяльності на навколишнє природне середовище;
- оцінка впливів планованої діяльності на навколишнє соціальне середовище;
- оцінка впливів планованої діяльності на навколишнє техногенне середовище;
- комплексні заходи щодо забезпечення нормативного стану навколишнього середовища і його безпеки;
- оцінка впливів на навколишнє середовище під час будівництва;
- заява про екологічні наслідки діяльності.

У складі випускного кваліфікаційного проекту студентам пропонується скласти «Заяву про наміри» згідно з дод. 2.17.

Складаючи заяву, слід звернути увагу на такі вимоги:

Номери готелів категорії *** та вищих рекомендується обладнувати пристроями енергозбереження, які зазвичай встановлюють при вході в номер і керують ними за допомогою карт електронного карткового замка.

У системах холодопостачання слід застосовувати озонобезпечні холодоагенти.

Встановлення різних передавальних антен на готелях слід вести згідно з вимогами ДСанПіН 239.

Потужність поглинутої у повітрі дози (ППД) гама-випромінювання у приміщеннях житлових будівель, які здають в експлуатацію, не повинна перевищувати 73 нГр/с (30 мкР/год), а в тих, які експлуатують, – 122 нГр/с (50 мкР/год).

Будівельні та опоряджувальні матеріали, а також матеріали, що використовуються для виготовлення покрівлі, вбудованих меблів, систем гарячого та холодного водопостачання, вентиляції, повинні мати позитивний висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи.

2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта

У випускному кваліфікаційному проекті потрібно визначити порядок здачі закінченого будівництвом об'єкта залежно від обраної форми власності, його призначення та способів проведення будівельних робіт.

Об'єкт (тип і назва проєктованого готелю) є підприємством з державною (ін.) формою власності. Здача в експлуатацію нашого комплексу відбувається відповідно до вимог постанови КМУ від 13 квітня 2011 р. № 461 (зі змінами і доповненнями постанови КМУ № 1390 від 28.12.2011, № 43 від 18.01.2012, № 757 від 15.08.2012, № 918 від 30.10.2013, № 512 від 01.10.2014).

Прийняття в експлуатацію об'єктів, що належать до I–III категорії складності, та об'єктів, будівництво яких здійснено на підставі будівельного паспорта, проводиться шляхом реєстрації Державною архітектурно-будівельною інспекцією та її територіальними органами (далі – інспекція), поданої замовником декларації про готовність об'єкта до експлуатації (далі – декларація).

Прийняття в експлуатацію об'єктів, що належать до IV і V категорії складності, здійснюється на підставі акта готовності об'єкта до експлуатації шляхом видачі інспекцією сертифіката.

Особливості прийняття в експлуатацію об'єктів, що розташовані на території інших держав і є власністю України, визначає МЗС за погодженням з Мінрегіоном відповідно до вимог законодавства щодо місцезнаходження об'єкта будівництва.

Прийняття в експлуатацію об'єктів, що розташовані на території України і є власністю інших держав, міжнародних організацій, іноземних юридичних і фізичних осіб, здійснюється відповідно до цього порядку.

Якщо міжнародним договором України, згоду на обов'язковість якого надала Верховна Рада, встановлено інші правила, ніж ті, що містяться у цьому порядку, застосовуються правила міжнародного договору України.

У разі прийняття об'єкта в експлуатацію в I або IV кварталі строки виконання окремих видів робіт з оздоблення фасадів та благоустрою території можуть бути перенесені, але тільки у зв'язку з несприятливими погодними умовами. Перелік таких робіт і строки їх виконання визначає замовник, про що роблять відповідний запис у декларації або в акті готовності об'єкта до експлуатації.

Якщо проектною документацією визначено пусковий комплекс (чергу), його можна прийняти в експлуатацію окремо від об'єкта. При цьому пусковий комплекс (черга) повинен відповідати вимогам щодо його безпечної експлуатації.

У разі потреби замовник може до прийняття об'єкта в експлуатацію вносити погоджені з автором проєкту будівництва пропозиції щодо зміни складу пускового комплексу. При цьому із складу пускового комплексу не слід виключати будівлі та споруди санітарно-побутового призначення, а також призначені для створення безпечних умов життєдіяльності.

Якщо згідно з будівельним паспортом передбачено будівництво кількох об'єктів, кожен з них можна прийняти в експлуатацію окремо.

Житлові будинки, побудовані за кошти юридичних і фізичних осіб, можна приймати в експлуатацію без виконання внутрішніх опоряджувальних робіт у квартирах та вбудовано-прибудованих приміщеннях, які не впливають на експлуатацію будинків, якщо це обумовлено договором про будівництво, за умови відповідності їх санітарним, протипожежним і технічним вимогам. Перелік внутрішніх опоряджувальних робіт, без виконання яких можливе прийняття в експлуатацію житлових будинків, визначає Мінрегіон.

На об'єкті повинні бути виконані всі передбачені проектною документацією згідно із державними будівельними нормами, стандартами і правилами роботи, а також змонтоване і випробуване обладнання.

Датою прийняття в експлуатацію об'єкта є дата реєстрації декларації або видачі сертифіката.

Експлуатація об'єктів, не прийнятих в експлуатацію, забороняється.

Зареєстрована декларація або сертифікат є підставою для укладення договорів про постачання на прийнятий в експлуатацію об'єкт необхідних для його функціонування ресурсів – води, газу, тепла, електроенергії, включення даних про такий об'єкт до державної статистичної звітності та оформлення права власності на нього.

Підключення об'єкта, прийнятого в експлуатацію, до інженерних мереж здійснюється відповідно до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» протягом десяти днів з дня відповідного звернення замовника до осіб, які є власниками відповідних елементів інженерної інфраструктури або здійснюють їх експлуатацію.

Замовник зобов'язаний протягом семи календарних днів з дня прийняття в експлуатацію об'єкта:

- подати копію декларації або сертифіката місцевому органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування за місцезнаходженням об'єкта для подання такими органами інформації про прийнятий в експлуатацію об'єкт до органу державної статистики за формами, передбаченими звітно-статистичною документацією;

- поінформувати державні органи у сфері пожежної та техногенної безпеки про введення в експлуатацію об'єкта.

У разі втрати або пошкодження декларації чи сертифіката інспекція видає безоплатно дублікат зареєстрованої декларації чи дублікат сертифіката протягом десяти робочих днів після надходження від замовника відповідної заяви з підтвердженням розміщення ним у засобах масової інформації повідомлення про втрату чи поданням пошкоджених декларації або сертифіката.

Відомості щодо зареєстрованих декларацій та виданих сертифікатів вносять до єдиного реєстру отриманих повідомлень про початок виконання підготовчих і будівельних робіт, зареєстрованих декларацій про початок виконання підготовчих і будівельних робіт, виданих дозволів на виконання будівельних робіт, зареєстрованих декларацій про готовність об'єкта до експлуатації та виданих сертифікатів, відмов у реєстрації таких декларацій та у видачі таких дозволів і сертифікатів (далі – єдиний реєстр).

Реєстрація декларації

Реєстрація декларації здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

Декларацію приймають у дозвільному центрі за місцезнаходженням об'єкта.

Реєстрацію декларації здійснює інспекція за місцезнаходженням об'єкта на безоплатній основі.

Замовник (його уповноважена особа) подає особисто або надсилає рекомендованим листом з описом вкладення до інспекції два примірники декларації.

У разі подання декларації до дозвільного центру він передає її інспекції не пізніше наступного робочого дня.

Один примірник декларації після проведення реєстрації повертається замовнику, а другий – залишається в інспекції, яка її зареєструвала.

Замовник відповідно до закону відповідає за повноту та достовірність даних, зазначених у поданій ним декларації.

Інспекція перевіряє протягом десяти робочих днів з дати подання (надходження) до неї декларації повноту даних, зазначених у ній, і реєструє декларацію.

Якщо декларацію подано чи оформлено з порушенням установлених вимог, інспекція повертає її на доопрацювання з обґрунтуванням підстав повернення у строк, передбачений для її реєстрації.

Після усунення недоліків, що стали підставою для повернення декларації на доопрацювання, замовник може повторно звернутися до інспекції для реєстрації декларації.

Видача сертифіката

Сертифікат видає інспекція, яка видала дозвіл на виконання будівельних робіт.

Для отримання сертифіката замовник (його уповноважена особа) подає особисто або надсилає рекомендованим листом з описом вкладення до відповідної інспекції заяву (дод. 2.18) про прийняття в експлуатацію об'єкта та видачу сертифіката (далі – заява), до якої додає акт готовності об'єкта до експлуатації.

Документи приймають у дозвільному центрі за місцезнаходженням об'єкта та не пізніше наступного робочого дня передають до інспекції.

Інспекція може звернутись у разі потреби під час розгляду питань, пов'язаних з видачею сертифіката, до державних органів для отримання відповідних висновків.

Неподання таких висновків у встановлений інспекцією строк не є підставою для продовження строку видачі сертифіката або відмови в його видачі.

Інспекція приймає подані замовником заяву і акт готовності об'єкта до експлуатації та для визначення відповідності об'єкта проектній документації, вимогам державних будівельних норм, стандартів і правил проводить відповідну перевірку.

Проведення перевірки на об'єкті розпочинається не пізніше ніж на третій робочий день після реєстрації заяви і не може тривати більш як чотири робочих дні.

Інспекція під час проведення перевірки має право відбирати зразки продукції, призначати експертизу, одержувати проектну і виконавчу документацію, визначені державними будівельними нормами, стандартами і правилами, інші документи, матеріали, відомості, довідки та пояснення з питань, що виникають, і залучати у разі потреби установи, організації, державні органи.

Інспекція приймає протягом десяти робочих днів з дати реєстрації заяви рішення про видачу або відмову в його видачі.

Підставою для відмови у видачі сертифіката є:

неподання документів, необхідних для прийняття рішення про видачу сертифіката;

виявлення недостовірних відомостей у поданих документах;

невідповідність об'єкта проектній документації та вимогам державних будівельних норм, стандартів і правил.

У разі прийняття рішення про відмову у видачі сертифіката інспекція надсилає замовнику протягом десяти робочих днів з дати реєстрації заяви рішення з обґрунтуванням причин відмови.

Після усунення недоліків, що стали підставою для прийняття рішення про відмову у видачі сертифіката, замовник може повторно звернутися до інспекції для видачі сертифіката.

Рішення про відмову можна оскаржити до суду.

Склад та прелік аркушів графічної частини визначається завданням на проектування і узгоджується з керівником та консультантом (табл. 2.5).

Склад графічної частини випускного кваліфікаційного проекту

№ пор.	Найменування	Обов'язкові	Згідно із завданням на проектування
1	Загальні дані	*	
2	План благоустрою та схема проїзду до готелю	*	
3	Об'ємно-планувальне рішення типового поверху житлової частини готельного комплексу	*	
4	План номера готелю	*	
5	План закладу ресторанного господарства		*
	або план приймально-вестибюльної групи приміщень		*
6	Дизайнерське рішення	*	
	– номера		*
	– зали закладу ресторанного господарства		*
	– вестибюля		*

Графічне оформлення розділу «Архітектура. Дизайн» випускного кваліфікаційного проекту виконується у форматі А3. У разі виконання проекту реконструкції до графічної частини випускного кваліфікаційного проекту входить план будівлі до реконструкції.

Графічна частина проекту виконується на комп'ютері з використанням однієї з графічних систем (AutoCAD, ArchiCAD, COREL DRAW та *ін.*). Вимоги до заповнення аркушів з кресленнями див. у дод. 2.20.

Згідно із завданням на магістерський випускний кваліфікаційний проект у розділі «Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки, пожежної безпеки та охорони навколишнього природного середовища» потрібно виконати такі завдання:

- визначити структуру системи управління охороною праці у готелі;
- визначити перелік нормативних актів підприємства з питань охорони праці;
- скласти річний план заходів з охорони праці для готелю, що проектується;
- визначити зміст заходів з охорони праці на території готелю й у його приміщеннях;
- визначити основні санітарно-гігієнічні вимоги до приміщень, у яких є робочі місця постійного або тимчасового перебування працівників;
- визначити перелік заходів електробезпеки, пожежної безпеки у приміщеннях готелю;
- розробити план евакуації персоналу та відвідувачів;
- розробити плани заходів з цивільного захисту.

2.9. Охорона праці

Згідно із Законом України «Про охорону праці» власник на підприємствах незалежно від форми власності та виду діяльності створює систему управління охороною праці.

Для цього ми обрали систему управління охороною праці в готелі (за даними табл. 2.6).

Система управління охороною праці у готелі

Чисельність працівників	Система управління охороною праці
50 і більше осіб	Служба охорони праці (НПАОП 0.00-4.21-04), профспілка або уповноважена найманими працівниками особа (НПАОП 0.00-4.11-07) (комісія з питань охорони праці, НПАОП 0.00-4.09-07)
20–49 осіб	Функції керівника служби охорони праці виконують у порядку сумісництва (суміщення) особи, які мають відповідну підготовку (НПАОП 0.00-4.21-04), профспілка або уповноважена найманими працівниками особа (НПАОП 0.00-4.11-07) (комісія з питань охорони праці, НПАОП 0.00-4.09-07)
менш як 20 осіб	До роботи на посаді керівника служби охорони праці може бути залучено на умовах договору стороннього спеціаліста, який має виробничий стаж не менш ніж три роки та пройшов навчання з охорони праці (НПАОП 0.00-4.21-04), профспілка або уповноважена найманими працівниками особа (НПАОП 0.00-4.11-07)

Документація для організації служби охорони праці готелю

Перелік документації при організації системи управління охороною праці готелю міститиме такі документи (табл. 2.7, *обрати необхідне*).

Таблиця 2.7

Перелік організаційної документації системи управління охороною праці готелю

Мета розроблення	Регламентуючий документ
Створення і забезпечення функціонування служби охорони праці	Наказ власника чи керівника про створення служби охорони праці №... від...
	Положення про службу охорони праці на підприємстві, затверджене наказом власника чи керівника №... від... (типове положення НПАОП 0.00-4.21-04)
	Посадові інструкції керівника і спеціалістів служби охорони праці, затверджені наказом власника №... від...
Створення і забезпечення функціонування комісії з питань охорони праці	Рішення зборів трудового колективу про створення комісії з питань охорони праці №... від...
	Положення про комісію з питань охорони праці підприємства, затверджене наказом власника чи керівника №... від... (типове положення НПАОП 0.00-4.09-07)
Організація навчання працівників підприємства з питань охорони праці	Положення про порядок проведення навчання і перевірку знань з питань охорони праці, затверджене наказом власника чи керівника №... від... (типове положення НПАОП 0.00-4.12-05)
Організація громадського нагляду за охороною праці	Положення про роботу уповноважених найманими працівниками осіб, затверджене наказом власника чи керівника №... від... (типове положення НПАОП 0.00-4.11-07)
Регулювання виробничих, трудових і соціально-економічних відносин і узгодження інтересів працівників та роботодавців	Колективний договір між адміністрацією і уповноваженим представником трудового колективу від...
	Трудовий договір або контракт, де зазначено права найманого працівника та зобов'язання роботодавця у розділі «Охорона праці»
Інформування працівників про основні вимоги законів, інших нормативно-правових актів та актів з охорони праці, чинних у межах підприємства	Наказ про затвердження інструкцій та правил з питань охорони праці №... від...
	Інструкції з охорони праці на робочих місцях, затверджені наказом власника чи керівника №... від...

Мета розроблення	Регламентуючий документ
	Інструкції з пожежної безпеки, затверджені наказом власника чи керівника №... від...
	Зміст інструктажів з питань охорони праці, затверджений наказом власника чи керівника №... від...
Подання до робочих органів виконавчої дирекції Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань передбачених законом звітів і відомостей	Звітна документація: Форма №1-УБ (відомча) «Звіт про стан умов та безпеки праці за рік». Надсилається організації, у підпорядкуванні якої перебуває готель (за її відсутності – обласній, районній, міській держадміністрації); територіальним управлінням Держнаглядохоронпраці (за його вказівкою); обласним (районним, міським) санітарно-епідеміологічним службам (за їхньою вказівкою). Форма N 7-тнв надсилається органу державної статистики за місцем розташування
Планування і облік роботи служби охорони праці готелю	Облікова документація (журнали реєстрації інструктажів, графіки, протоколи плани, схеми)

У готелі постійно опрацьовуватимуть нормативні документи з питань охорони праці (закони, постанови, норми, правила, типові положення, методичні рекомендації та ін.), копії яких зберігатимуться у керівника служби охорони праці.

У випускному кваліфікаційному проекті розроблено структурну схему управління охороною праці готелю (навести схему) та план заходів з охорони праці (дод. 2.19).

Вимоги до ділянки та території готелю

Територію готелю (*назва та категорія*) прибиратимуть... разів протягом дня, у... пору року поливатимуть водою для запобігання пилоутворення, а у... пору року заплановано ... (*перелік заходів*) для боротьби з ожеледдю.

У (*південно-східній, ін.*) частині ділянки облаштовано майданчик із *бетонним (асфальтобетонним) покриттям* для сміттєзбірників, обмежений по периметру бордюром і зеленими насадженнями (*чагарниками (однорічними декоративно-листяними насадженнями, ін.)*). Майданчик забезпечено зручним під'їздом для автотранспорту.

Відстань від сміттєзбірників до будівлі готелю, місць відпочинку й занять спортом відвідувачів становить... метрів.

Протипожежні розриви між будівлею готелю та прилеглими до нього будинками (спорудами) становлять... м. Проектом передбачено під'їзд пожежних автомашин до будинку готелю у ... (*південній, ін.*) частині ділянки, оскільки довжина будівлі готелю ... м, проектом передбачений пожежний проїзд навкруг усієї будівлі; проїзди до пожежних гідрантів розташовані на відстані ... м від ... (*південно-західного, ін.*) кута будівлі; проїзди до основних евакуаційних виходів з будинку, входів, що ведуть до ліфтів, які мають режим роботи «Транспортування пожежних підрозділів» (дод. 2.8).

2.10. Санітарно-гігієнічні заходи

Приміщення медичного пункту та закладів ресторанного господарства розташовані на... поверсі(*хах*) (*в окремій будівлі*). Приміщення для організації дозвілля, побутового обслуговування розташовані на 1–2 (*ін.*) *поверхах* та максимально ізольовані (*просторово (звукоізоляційними перегородками та перекриттями) іншим способом*) від житлових. Адміністративні приміщення розташовані на 1–2 (*ін.*) *поверхах* що додатково відмежовує житлову частину готелю від технологічних та інших шумів. Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення розташовані на 1 (*у цокольному поверсі, в окремій будівлі*), доступ до них забезпечено через (*головний вестибюль*

(повітряний перехід, окремий ліфт, інакше), огорожувальні конструкції звукоізовані. Складські, підсобні та технічні приміщення розташовані у (цокольному, підвальному, ін. поверсі) мають відокремлений зв'язок із будівлею готелю через (службові сходи, білізно-провід, службовий ліфт, завантажувальну рампу, ін.), що забезпечує розмежування потоків обслуговуючого персоналу, гостей і відвідувачів блоків громадського призначення, які працюють на населений пункт, де розташований готель. У приймально-вестибюльній групі приміщень (для готелів місткістю понад 100 місць) передбачено приміщення медпункту з санвузлом

Матеріали для внутрішнього оздоблення приміщень готелю добиратимуть з таких, що мають ... (Гігієнічний висновок державної санітарно-гігієнічної експертизи, ін.) для застосування в будівництві житлових будинків.

Житлові приміщення розташовані в зоні мінімального впливу шуму від (транспорту та інженерного обладнання готелю, ін.), ізольовані від шумів і запахів із (кухні, ін.). У житлових приміщеннях готелю підтримуються гігієнічні нормативи... факторів, що створюються джерелами, розміщеними у (вбудованих громадських, ін.) приміщеннях.

Під час проектування житлових приміщень використано матеріали, що захищають від неіонізуючого випромінювання, яке створюють зовнішні і внутрішні джерела (медичне, кухонне, технічне обладнання тощо) а саме.....

Під час планування житлових кімнат передбачено дотримання мінімальних розривів: відстань між довгими сторонами ліжок становить... м; від ліжок до зовнішніх стін житлових приміщень... м; від ліжок до опалювальних приладів не менш як... м; відстані між узголів'ями двох ліжок – не менш як... м; ширина центрального проходу між ліжками – не менш як... м.

Для обладнання сейфової кімнати передбачено приміщення із (капітальними стінами, металевими дверима і заграбованим вікном приймання-видачі цінностей, ін.), двері захищено (автоматичним механізмом, ін.).

Для харчування персоналу передбачено (їдальні та буфети персоналу, ін.) з розрахунку одночасної мінімальної посадки... % найбільшої зміни в їдальнях і... % у буфетах.

Студент у формі табл. 2.8 повинен навести площу та обсяг виробничих, приміщень поповерхового обслуговування та адміністративних приміщень на одне робоче місце. Площа приміщення на одного працівника згідно із санітарними нормами становить не менш як 4,5 м², об'єм – 15 м³. Відповідно до НПАОП 0.00-1.31-10 площа, на якій розташовується одне робоче місце з відеотерміналом, повинна становити не менш як 6,0 м², об'єм – 20 м³ (кабінети директора, завідувача виробництва, бухгалтерія тощо).

Таблиця 2.8

Площа та об'єм виробничих приміщень, передбачених на одне робоче місце

Приміщення	Чисельність працівників у зміну	На одного працівника	
		площа, м ²	об'єм, м ³

У приміщеннях готелю можливе виділення шкідливих речовин у повітря робочої зони та житлових. Гранично допустимі концентрації і клас небезпеки окремих шкідливих речовин наведено у табл. 2.9.

Обслуговуючий персонал готелю буде забезпечений спецодягом і дотримуватиметься правил особистої гігієни, що буде передбачено трудовим договором (колективним, ін.). Планується проведення гігієнічного навчання персоналу до початку роботи і періодичне навчання з частотою.... Осіб, що не пройшли навчання, до роботи не допускати.

Таблиця 2.9

Заходи і засоби захисту працівників у приміщеннях готелю

Найменування приміщень	Найменування речовин	Клас небезпеки	Шлях проникнення в організм	ГДК у повітрі робочої зони, мг/м ³	Загальний характер впливу	Заходи і засоби захисту працівників
Гарячий цех	Акролейн	2	Верхні дихальні шляхи	0,2	Може подразнювати оболонку дихальних шляхів та очей	
Гарячий цех, мийна столового посуду, мийна кухонного посуду, комора і мийна тари	Окис вуглецю	4	Те саме	20	Може мати загальну токсичну дію	
Комора сухих продуктів	Пил борошна	4	Те саме	6	Може викликати алергічний стан верхніх дихальних шляхів і бронхів, руйнувати зубну емаль	
Комора сухих продуктів	Пил цукру	4	Те саме	6	Може руйнувати зубну емаль і подразнювати шкірний покрив	
Мийна столового посуду, мийна кухонного посуду, комора і мийна тари	Пари синтетичних мийних засобів	3	Верхні дихальні шляхи, шкірний покрив	5	Подразнює шкіру і слизову оболонку очей, виявляє помірні кумулятивні властивості	
Житлові приміщення	Пари, аерозолі синтетичних мийних засобів	3	Верхні дихальні шляхи, шкірний покрив	5	Подразнює шкіру і слизову оболонку очей, виявляє помірні кумулятивні властивості	
Житлові, підсобні приміщення, приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення, заклади ресторанного господарства	Пари дезінфекційних засобів	3	Верхні дихальні шляхи, слизові оболонки	5	Подразнює шкіру, слизову оболонку очей	
Житлові приміщення	Пил бавовняний, лляний, вовняний, пуховий або ін. (з домішкою діоксиду кремнію понад 10%)	4	Те саме	2	Може спричиняти алергічний стан верхніх дихальних шляхів і бронхів, фіброзні процеси	

Обслуговуючий персонал, зайнятий прийманням, видачею, сортуванням чистої білизни, медичні працівники, персонал приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення (*ін.*) буде забезпечений санітарним одягом – білими халатами (*ін.*) у кількості... комплектів і проходитиме обов'язкові медичні обстеження.

У всіх приміщеннях готелю щоденно здійснюється вологе прибирання. У приміщеннях (*навести перелік*) розташовані аптечки першої допомоги. У процесі роботи готелю укладатимуть угоди на проведення профілактичної обробки приміщень проти комах і гризунів. З періодичністю 1 раз на... забезпечуватиметься проведення цих робіт. Заходи боротьби з комахами й гризунами у готелі проводитимуть незалежно (*ін.*) від планових і позапланових дезінфекційних обробок приміщень за договорами.

Загальна оцінка умов праці у готелі базується на аналізі окремих чинників виробничого середовища і трудового процесу (СанПиН № 42-121-4719-88).

Для належних мікрокліматичних умов праці у приміщеннях готелю у табл. 2.10 визначено параметри **метеорологічних** умов, які необхідно забезпечити на робочих місцях (оптимальні та допустимі норми температури, відносної вологості та швидкості руху повітря у робочій зоні виробничих приміщень залежно від пори року та категорії виконуваної роботи відповідно до ДСН 3.3.6.042-99 «Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень»).

Таблиця 2.10

Норми мікроклімату виробничих приміщень

Виробничі приміщення	Холодний період			Теплий період		
	Температура, °С	Відносна вологість, %	Швидкість руху, м/с	Температура, °С	Відносна вологість, %	Швидкість руху, м/с

Нагрівальні прилади у приміщеннях готелю розташовуються переважно *під світловими прорізами (ін.)*, легкодоступні для прибирання та оснащені регуляторами температури. Середня температура поверхні нагрівальних приладів не перевищуватиме... °С.

Оскільки категорія готелю ***** (*****) (*житлові приміщення оснащені системою загальнообмінної вентиляції із штучним спонуканням*) * – *** – *житлові та адміністративно-побутові приміщення природною вентиляцією*).

Приміщення закладів ресторанного господарства, пральні (*інші підсобні приміщення, де технологічні процеси передбачають виділення шкідливих речовин*) облаштовані системою загальнообмінної припливно-витяжної вентиляції зі штучним спонуканням, робочі місця у пральні, приміщенні теплової обробки кулінарної продукції (*ін.*) оснащені системою місцевої вентиляції зі штучним спонуканням.

Усі житлові й підсобні приміщення готелю, а також загальні коридори й холи мають природне освітлення

Примітка. Без природного освітлення допускається передбачати як виняток за узгодженням з органами санепідемічного нагляду приміщення санвузлів, туалетів, душових, комор та інших допоміжних приміщень із короткочасним перебуванням.

Оскільки довжина загальних коридорів на житлових поверхах менша (*більша*) за 20 м, *але менша (більша)* за 40 м, проектом передбачено освітлення коридору з одного торця (*двох торців*) через світлові холи, відстань між холами та між холами та торцями коридору не перевищує... м.

Загальне штучне освітлення передбачене в усіх без винятку приміщеннях. У житлових кімнатах, виробничих, адміністративних (*ін.*) передбачене також місцеве освітлення окремих функціональних зон.

Характеристика системи освітлення для окремих приміщень з урахуванням характеристик зорових робіт (*основні характеристики наведено у дод. 2.21 (ДБН В.2.5-28-2006 «Природне і штучне освітлення»*) наведено у табл. 2.11. Обґрунтувати обрані умови освітлення приміщення та робочого місця.

Таблиця 2.11

Норми та якісні показники освітлення

Приміщення	Системи освітлення	Норми освітлення	
		Штучне освітлення, лк	Природне (коефіцієнт природного освітлення), %

Примітка. Без природного освітлення неприпустимо проектувати апартаменти, житлові, службові та адміністративні приміщення з постійним режимом роботи.

Найменшу освітленість приміщень готелів штучним світлом слід приймати відповідно до дод. 2.22.

У місцях встановлення комп'ютерів необхідно використовувати безвідблискові лампи.

Передбачити встановлення у виробничій будівлі інших видів освітлення (аварійного, евакуаційного тощо). Для охоронного освітлення майданчиків готелю застосовується освітленість (*вказати прийнятий рівень*) лк, для робочого – (*вказати прийнятий рівень*) лк. Аварійне освітлення для евакуації людей забезпечує освітленість у приміщеннях (*вказати прийнятий рівень*) лк, на відкритих майданчиках – (*вказати прийнятий рівень*) лк.

Допустимі рівні шуму, що створюють у житлових приміщеннях системи вентиляції та інші інженерно-технічне обладнання (ліфти, насоси, електродвигуни, трансформатори тощо), становитиме... дБ.

Допустимий рівень шуму у виробничих та інших підсобних приміщеннях із робочими місцями з постійним перебуванням людей не повинен перевищувати (*вказати встановлений рівень*)... дБ (згідно з дод. 2.23).

Робота виробничого обладнання (*визначити джерела шуму і вібрації у приміщеннях готелю*) супроводжується **шумом або вібрацією**, яка спричиняє негативний вплив на організм людини. Проектом передбачено застосування таких заходів та засобів захисту працівників від шуму та вібрації (*навести перелік заходів та засобів, обґрунтувати їх вибір відповідно до вимог ДСН 3.3.6.037-99 «Державні санітарні норми виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку» та ДСН 3.3.6.039-99 «Державні санітарні норми виробничої загальної та локальної вібрації»*).

При роботі теплового устаткування (*навести перелік теплового устаткування, що є джерелом теплового випромінювання*) у приміщеннях (*навести перелік приміщень, в яких наявні джерела теплових випромінювань*) має місце **теплове випромінювання**. Проектом передбачено виконання таких заходів і засобів для підтримання теплового випромінювання на рівні 200–210 Вт/м² (*навести перелік заходів та засобів щодо захисту працівників від дії теплового випромінювання*).

2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист

Приміщення готелю належать до таких категорій небезпеки ураження електричним струмом:

- особливо небезпечні (*навести перелік*);
- з підвищеною небезпекою (*навести перелік*);
- без підвищеної небезпеки (*навести перелік*).

Проектом передбачено такі заходи і засоби електробезпеки в цих приміщеннях (*навести перелік пропонованих заходів і засобів; приблизний перелік наведено в дод. 2.24 (згідно з НПАОП 40.1-1.21-98 «Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів»*). Слід передбачити:

1) захист від ураження електричним струмом;

2) захист від електромагнітного випромінювання і електричних полів; рівні напруженості статичного електричного поля на відстані 0,2 м від підлоги та стін не повинні перевищувати 15 кВ/м за відносної вологості повітря в межах 30–60%, рівні напруженості електричного поля 50 Гц від огорожувальних поверхонь приміщення на відстані 0,2 м не повинні перевищувати 500 В/м, рівні магнітного поля 50 Гц від огорожувальних поверхонь приміщення на відстані 0,2 м не повинні перевищувати 0,3 мкТл;

3) захист від статичної електрики (у системах кондиціонування повітря готелів рекомендовано використовувати біполярні коронні іонізатори зі створенням у просторі, що обслуговується, концентрації легких позитивних і негативних аеройонів 1000–3000 йонів/см³ з дотриманням показника переваги полярності від -0,11 до +0,11).

Під час експлуатації прийнятого до встановлення обладнання передбачено виконання таких заходів та засобів електробезпеки (*перелік загальних заходів і засобів*). Крім того, передбачено виконання заходів та засобів електробезпеки під час експлуатації таких видів обладнання:

- 1) для механічного устаткування (*перелік*);
- 2) для теплового обладнання (*перелік*);
- 3) для холодильного обладнання (*перелік*);
- 4) для ваговимірювального і контрольно-касового обладнання (*перелік*);
- 5) для торговельного обладнання (*перелік*);
- 6) для обладнання SPA (*перелік*);
- 7) для тренажерів та обладнання спортивного призначення (*перелік*).

Розетки для фена та електробритви, встановлені у санвузлах (ванних кімнатах), вмикатимуть через пристрій захисного відімкнення (ПЗВ) 10 мА.

Заземлені конструкції у приміщеннях готелю (батареї опалення, водопровідні труби) надійно захищені (*вказати засоби захисту*).

Проектом передбачено заходи захисту від несанкціонованого проникнення в монтажні розподільні шафи й інші споруди, приміщення та обладнання мереж зв'язку та сигналізації а саме... (*монтажні АТС, приміщення серверних тощо*).

Пожежна безпека

У проекті пропонується оснастити адресною системою автоматичної пожежної сигналізації приміщення (*навести перелік приміщень категорій Б, В*); приміщення (*навести перелік*) заплановано забезпечити переносними вогнегасниками.

Сигнали про спрацювання систем протипожежної автоматики виводяться на пульті централізованого пожежного спостереження, що розташований у (*приміщенні служби охорони готелю, ін.*) державній пожежній частині №...

Висота будівлі готелю становить... м, тому передбачено встановлення (автоматичної спринклерної (дренчерної, ін.) установки водяного (пінного, ін.) пожежогасіння, пожежного водопроводу та первинних засобів пожежогасіння).

У приміщеннях електронних АТС та серверних готелю передбачено встановлення системи автоматичного (об'ємного, локального за площею, ін.) газового пожежогасіння.

Примітка. Автоматичною системою пожежогасіння обладнують будинки готелів з умовною висотою понад 26,5 м. У цих будинках необхідно влаштовувати диспетчеризацію систем протипожежного захисту з обладнанням пульта керування.

Оскільки проектом передбачено будівлю умовною висотою понад 26,5 м (у будівлі передбачено атріум (пасаж), категорія готелю ****, *****, ін.) У житлових приміщеннях та приміщеннях для обслуговуючого персоналу передбачено влаштування шаф для зберігання засобів індивідуального захисту органів дихання для саморятівання людей під час пожежі.

Шафи, вбудовані (у стіну, перегородку) (навісні, кріпляться до стіни, перегородки), розміщуватимуть на висоті... м, вони облаштовані отворами для провітрювання. Кількість засобів індивідуального захисту органів дихання –... одиниць.

Необхідна **кількість вогнегасників** та їх тип визначатимуть залежно від вогнегасної спроможності та гранично захищеної площі, категорії приміщень за вибухопожежною та пожежною небезпекою, а також, враховуючи клас пожежі, горючих речовин та матеріалів у приміщенні. Класифікацію пожеж наведено в дод. 2.25.

Місця, де зберігаються вогнегасники, позначатимуться знаком «Вогнегасник» на видному місці. Перелік приміщень, де передбачено встановлення вогнегасників, наведено у табл. 2.12.

Для готелю визначається з розрахунку 1 вогнегасник на 70 м² приміщення або 1 вогнегасник на 20 погонних метрів коридору.

Студент у формі таблиці повинен навести тип і кількість вогнегасників. Вибір проводять на підставі рекомендацій, наведених у НПАБ Б.03.002-2007 та в дод. 2.26.

Таблиця 2.12

Вибір типу та кількості вогнегасників

Найменування приміщень	Категорія приміщень за вибухопожежною небезпекою	Вогнегасники	
		Тип	Кількість

Евакуація людей

На випадок виникнення пожежі у проекті розроблено план евакуації людей на (рис. 2.21), планом передбачено встановлення систем автоматичної пожежної сигналізації, переносних вогнегасників (крім того, на плані зазначити місця розташування пожежного гідранта, засобів пожежного зв'язку та ручного пожежного сповіщувача).

Проектом передбачено евакуацію людей з приміщень готелю через такі евакуаційні виходи (визначити основні евакуаційні виходи з приміщень). Виходи вважаються евакуаційними, якщо вони ведуть із приміщень:

- першого поверху назовні безпосередньо або через коридор, вестибюль, сходову клітку;
- будь-якого поверху, крім першого, у коридор, що веде на сходову клітку, у тому числі через хол. При цьому сходові клітки повинні мати вихід назовні;
- розсувні та обертові двері повинні дублюватися двостулковими дверима, які задовольняють умови евакуації.

Кількість евакуаційних виходів з будівлі готелю становить (вказати).



Рис. 2.21. План евакуації людей на випадок виникнення пожежі у готелі

Визначаючи параметри шляхів евакуації, розрахункову кількість людей у приміщеннях необхідно збільшувати проти проектної місткості в 1,25 раза, за винятком видовищних й інших приміщень з регламентованою кількістю місць, а також підприємств роздрібної торгівлі, де чисельність покупців слід приймати з розрахунку одна людина на 3 м² площі торговельного залу, включаючи площу, зайняту під обладнання.

Відстань від найвіддаленішого робочого місця до найближчого евакуаційного виходу безпосередньо назовні або на сходову клітку становить (*вказати*) м (*не повинна перевищувати значень, регламентованих ДБН В.1.1-7-2002 (дод. 2.27, 2.28).* Відстані по шляхах евакуації від найвіддаленіших вхідних дверей житлових приміщень готелю до дверей сходових кліток не повинні перевищувати зазначених у дод. 2.27, 2.28.

Евакуаційні шляхи (коридори, проходи, виходи, сходові марші та майданчики, тамбури тощо) гарантують у разі виникнення пожежі безпечну евакуацію всіх людей, які перебувають у приміщеннях готелю, протягом (*вказати кількість часу, не повинен перевищувати дані дод. 2.29, ДБН В.1.1-7-2002*), хв.

*Номери готелів категорії *** та вищих рекомендовано обладнувати системами оповіщення про пожежу та керування евакуацією людей. У готелях категорії *** і вищих слід передбачати люмінесцентну рекламу та систему світлових показників (напрямок руху, місця паркування, назви залів, пожежні гідранти тощо).*

Цивільний захист

На виконання Закону України «Про правові засади цивільного захисту в Україні» у проектованому готелі за типовою структурою створюється система цивільного захисту.

Начальником цивільного захисту є керівник готелю, який несе повну відповідальність за організацію і стан цивільного захисту, керує його силами і засобами, а також проведенням рятувальних та інших невідкладних робіт.

Керівництво готелю незалежно від форми власності забезпечує своїх працівників засобами індивідуального і колективного захисту за рахунок підприємства, організовує проведення евакуаційних заходів, створює сили для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій; забезпечує їх готовність до практичних дій; виконує інші заходи щодо цивільного захисту і несе пов'язані з ними матеріальні і фінансові витрати в обсягах, передбачених законодавством.

Наказом начальника цивільного захисту готелю № ... від ... призначаються заступники з евакуації, з інженерно-технічної частини, з матеріально-технічного постачання, заступник з оперативних питань.

Органом управління у начальника цивільного захисту є штаб цивільного захисту, який очолює начальник штабу і який є одночасно першим заступником начальника цивільного захисту готелю. Штаб цивільного захисту організовує і забезпечує безперервне управління цивільним захистом на об'єкті.

Для організації та проведення спеціальних заходів цивільного захисту в готелі створюють служби цивільного захисту на базі відповідних структурних підрозділів. У готелях створюють такі служби:

1. Служба зв'язку, сповіщення та інформації – на базі вузла зв'язку. Начальник служби – начальник цього вузла. На неї покладено: організацію своєчасного оповіщення про загрозу надзвичайних ситуацій, організацію зв'язку і підтримування його в постійній готовності, постійне інформування працівників і мешканців готелю про ситуацію, що склалася.

2. Служба охорони громадського порядку – на базі підрозділів відомчої охорони. Начальником служби є начальник охорони готелю. Служба забезпечує надійну охорону готелю, громадського порядку при загрозі надзвичайних ситуацій і під час проведення рятувальних робіт.

3. Протипожежна служба – на базі підрозділів відомчої пожежної охорони. Вона розробляє протипожежні профілактичні заходи та контролює їх проведення, забезпечує постійну готовність сил і засобів служби, організовує локалізацію і гасіння пожеж.

4. Аварійно-технічна служба – на базі виробничого і технічного відділів або відділу головного інженера. Начальником служби є начальник відділу, на базі якого створена служба. Вона розробляє та вживає запобіжні заходи, які підвищують стійкість основних споруд, розбирає завали і рятує людей.

5. Транспортна служба – на базі транспортних цехів, відділів і гаражів. Вона розробляє та вживає заходи щодо забезпечення евакуації працівників і мешканців готелю, організовує підвезення сил і засобів до осередків ураження, проводить роботи зі знезараження транспорту.

6. Служба матеріально-технічного постачання – на базі відділу матеріально-технічного забезпечення готелю. Вона розробляє плани матеріально-технічного постачання. Своєчасно забезпечує формування всіма видами матеріально-технічних засобів, організовує ремонт техніки і майна. Забезпечує продовольством і предметами першої необхідності працівників у готелі й у місцях розосередження.

Посади керівників служб вказати згідно з розробленим для проектного готелю штатним розписом.

Кожна служба має свої формування забезпечення: команди, групи, дружини, ланки.

У дод. 2.30 подано типову схему цивільного захисту готелю та план заходів.

Студенту необхідно виконати такі завдання у межах 2-го розділу випускного кваліфікаційного проекту:

- *обґрунтувати об'ємно-планувальні рішення готелю;*
- *провести передпроектні роботи:*
 - *обстежити наявну інженерну інфраструктуру в місці локації готелю (системи водо-, електро-, газо-, тепlopостачання, водовідведення, телекомунікацій, ін.), виявити можливість підключення будівель готелю до наявних мереж (або обґрунтувати необхідність влаштування автономних систем);*
 - *визначити наявність та оцінити стан: під'їзних шляхів, благоустрою території; будівель і споруд на ділянці будівництва готелю, рекреаційних ресурсів, природних або антропогенних ландшафтів, озеленення, малих архітектурних форм тощо;*
- *розробити інженерні рішення готелю:*
 - *визначити номенклатуру та охарактеризувати інженерні системи будівлі (електропостачання, водопостачання, водовідведення, вентиляція, опалення, телекомунікації, вертикальний транспорт ін.);*
 - *визначити характеристики будівлі готелю та рішення з енергозбереження (характеристика каркаса будівлі, огорожувальних конструкцій; пропозиції щодо застосування енергоощадних технологій);*
 - *розробити пропозиції щодо дизайну прилеглої території (інтер'єрів);*
 - *скласти кошторис витрат на загально-будівельні роботи ;*
- *визначити порядок здачі об'єкта в експлуатацію;*
- *виконати графічну частину проекту (дизайнерське рішення номера готелю або (торговельної зали закладу ресторанного господарства, приймально-вестибюльної групи приміщень).*

Розділ «Архітектура. Дизайн» містить пояснювальну записку і графічні матеріали. Обсяг пояснювальної записки – до 25 сторінок, графічних матеріалів – 1 креслення відповідно до завдання.

Розділ слід виконувати на основі нормативних документів, матеріалів, зібраних протягом переддипломної практики (матеріалів дослідження містобудівної ситуації у районі будівництва, наявності інженерних мереж на ділянці будівництва та прилеглої території, для проектів реконструкції – матеріалів інженерного обстеження стану будівель, що входять до складу готелю, детального плану цих будівель до реконструкції, за змогою – матеріалів обстеження конструктивних елементів та інженерних систем будівель), концептуальних рішень, спрямування готелю тощо.

У практичній діяльності наступними етапами впровадження проекту є отримання у відповідних органах місцевої влади дозволу на проектування і будівництво та укладання угод на виконання визначених робіт.

ДОДАТКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Додаток 2.1

ЗАТВЕРДЖУЮ

(посада інвестора)

(підпис, ПІБ)

«__» _____ 20__ р.

Завдання на проектування

(тип, назва проектуваного готелю)

(повна поштова адреса готелю)

Підстава для проектування	Дозвіл Генічеської (ін.) районної адміністрації у Херсонській області (форма № 7)
Вид будівництва	Нове будівництво (реконструкція)
Дані про інвестора	СП «Никита ltd.» (ін.) ліц. № ... від 7.11.2006
Дані про замовника	Сидоров М.І. студент ...-го курсу КНТЕУ
Джерело фінансування	Активи СП «Никита ltd.» (ін.)
Необхідність розрахунків ефективності інвестицій	Визначити показники рентабельності готелю та термін окупності інвестицій
Дані про генерального проектувальника	Архітектурна майстерня Лаврухіна Д.В. (НДІ «Київпроект» ін.) ліц. № ... від 14.09.2007
Дані про генерального підрядника	БМУ-1 ХК «Консоль» (ін.) ліц. № ... від 15.06.2007
Стадійність проектування з визначенням затверджувальної стадії	дві стадії – Р (ін.) затверджувальна
Інженерні вишукування	Зам. № ...
Вихідні дані про особливі умови будівництва (сейсмічність, група складності умов будівництва на просадочних ґрунтах, підроблювані та підтоплювані території тощо)	Немає
Основні архітектурно-планувальні вимоги та характеристики запроєктованого об'єкта	АПЗ № ... від 14.06.2007
Черговість проектування та будівництва, необхідність виділення пускових комплексів	В одну чергу
Вказівки про необхідність:	
➤ розроблення окремих проектних рішень у кількох варіантах і на конкурсних засадах	Немає
➤ попередніх погоджень проектних рішень із зацікавленими відомствами	Немає
➤ виконання демонстраційних матеріалів, макетів і креслень інтер'єрів, їх склад та форма	Креслення інтер'єрів готелю (план зонування аксонометричні проекції)
➤ виконання науково-дослідних та дослідно-експериментальних робіт у процесі проектування і будівництва	Немає
➤ технічного захисту інформації	Згідно із Законом України «Про авторське право»
Дані про вид палива та попередні погодження щодо його використання, якщо передбачається власне теплопостачання	Немає

Потужність або характеристика об'єкта, виробнича програма	Житловий корпус 200 місць, фізкультурно-оздоровчий комплекс на 100 відвідувачів за годину, заклад харчування у складі ресторану – 200 місць, бару – 100 місць, ідальні – 200 місць
Вимоги до інженерного захисту територій і об'єктів	Передбачити систему пожежної та охоронної сигналізації
Основні вимоги щодо інвестиційних намірів	Оплата проектних робіт здійснюватиметься за трьома етапами: 30% – авансовий платіж, 50% – після затвердження проектної документації; 20% – після здачі об'єкта в експлуатацію
Вимоги щодо розроблення розділу «Оцінка впливів на навколишнє середовище»	Немає
Дані про імпорتنі технології і (або) науково-дослідні роботи, які пропонує застосувати замовник	Стисла характеристика технологічної лінії, на якій реалізуються наукові розробки магістра (у разі потреби <i>особливого технологічного оснащення</i>)
Вимоги до режиму безпеки та охорони праці	Відповідно до вимог чинного законодавства
Вимоги до розроблення спеціальних заходів	Немає
Призначення нежитлових поверхів	Розміщення вентиляційних камер (для горищних, технічних поверхів), немає (для суміщеної покрівлі)
Перелік будинків і споруд, що проектується у складі комплексу	Житлова будівля 200 місць із вбудованим фізкультурно-оздоровчим комплексом на 100 відвідувачів за годину та закладом харчування у складі ресторану 200 місць, бару – 100 місць, ідальні – 200 місць, автостоянка, розворотний майданчик, дитячий майданчик, транспортні та пішохідні доріжки
Необхідність підготовки ТУ на стадіях ЕП, ТЕО (ТЕР), якщо такі стадії передбачено	Немає

Замовник**Погоджено**

посада, найменування юридичної
(фізичної) особи

проектувальник, найменування юридичної
(фізичної) особи

(підпис, ПІБ)

«__» _____ 20... р.

(підпис, ПІБ)

«__» _____ 20... р.

Примітки. 1. Склад завдання на проектування може змінюватися відповідно до особливостей проєктованих об'єктів і умов будівництва.
2. Орієнтовні склад і характеристики приміщень, їх функціональні особливості розробляють у структурі планово-технологічного завдання як додаток до завдання на проектування.

Характеристики основних архітектурних стилів

Антична архітектура, VIII ст. до н. е. – V ст. н. е.	Поєднує архітектуру давніх Єгипту, Греції та Риму. Художні засоби – монументальна архітектура (ордерні колонади, галереї), портретна скульптура, рельєфи і розписи
Романський стиль, X–XII ст.	У романський період високого рівня досягло мистецтво архітектурного рельєфу фасадів, фігуративного і орнаментального, абсолютно не схожого на античний, що спиралося на місцеву флору і фауну
Готика, XII–XV ст.	Для готики в архітектурі характерні арки із загостреним верхом, вузькі й високі вежі та колони, пишний фасад з різьбленими деталями і багатоколірні стріласті вікна з вітражами; усі елементи стилю підкреслюють вертикаль
Відродження (ренесанс), поч. XV – поч. XVII ст.	Художні засоби – ордерні та ародні системи у вигляді галерей, колонад або колон як елементів оздоблення та засобів членування поверхонь стін. Основні риси інтер'єрів – плоскі кесонні стелі, плафонний живопис, ордерне членування стін, фресковий живопис, художні полотна. Як елементи оздоблення – декоративна тканина, шпалери, килими
Бароко, кін. XVI століття – кін. XVIII ст.	Художні засоби – надлишок прикрас, колосальність масштабів, складність членування і просторових співвідношень, парадність, контрастність форм, використання архітектурних ансамблів, стилізація одних форм під інші, прямі лінії замінюються на м'яко вигнуті, плавні. Будівлі здаються немов створеними із суцільної дуже пластичної маси
Рококо, поч. XVIII – кін. XVIII ст.	Характерні риси – прикрашання, примхлива орнаментальність форми, підкреслена асиметричність і складність хвилястих ліній, в інтер'єрі – багаті розписи і великі дзеркала, що створюють враження легкості й нематеріальності стін
Класицизм (паладіанство, ампір, неогрек), сер. XVII–XIX ст.	Сувора організованість, логічні, ясні й гармонійні образи. В інтер'єрі перевагу надано прямим лініям, ясності та гармонійності пропорцій. Форма диванів, крісел, стільців, на відміну від меблів стилю рококо, простіша і спокійніша
Еклектика, 1830–1890 рр.	Довільний вибір стилістичного оформлення будівель та інтер'єру. Підкресленість форми, багатства та насиченості декору
Модерн, 1890–1910 рр.	Висока дисципліна композиції (в деталях підкреслено естетичне); ритм гнучких плавних ліній; використання національних романтичних мотивів
Модернізм, поч. 1900–1980 рр.	Основні принципи: • використання найсучасніших будівельних матеріалів і конструкцій; • раціональний підхід до вирішення внутрішнього простору; • відсутність прикрашання, принципова відмова від історичних елементів та мотивів в архітектурі; • відмова від національних мотивів
Конструктивізм, 1920 – поч. 1930 рр.	Графічна чіткість композиції, відсутність декору, чергування горизонтальних «стрічкових» вікон, глухих площин і вертикальних «стрічок» засклення сходових клітин
Постмодернізм, із сер. XX ст.	Використання під час будівництва принципів симетрії, перспективи, пропорційності, елементів усіх стилів за принципами високої еклектики. Будь-які види декору
Мінімалізм, із сер. 1960 рр.	Основні принципи – значний обсяг вільного простору: мала кількість меблів; зонування, багаторівневе освітлення. Колірна палітра світла, заснована на грі напівтонів, значна кількість білого кольору, графічно підкресленого чорним або сірим. Палітру доповнюють природні тони дерева, цегли, металу, блиск скла. Прості природні оздоблювальні матеріали, необроблені, із грубою фактурою: цегла, бетон, дерево або штукатурка. Прості форми і лінії, майже нема декору на вікнах та стінах
Хай-тек, із кін. 1970 рр.	Активне включення елементів каркасу та інженерних комунікацій в архітектурну композицію будівель
Деконструктивізм, із кін. 1980-х рр.	Візуальна ускладненість, неочікувані ламані та підкреслено деструктивні форми, а також надміру агресивне вторгнення у міське середовище

**Площі земельних ділянок для окремих будівель готелів
(нове будівництво)**

Тип засобу розміщення	Одиниці вимірювання	Нормативна величина з розрахунку на 1000 осіб населення, не менш як	Розміри земельних ділянок
Готелі	Місць	4,8	За кількості місць готелю, м ² на одне місце: від 25 до 100–55; понад 100 до 500–30; понад 500 до 1000–20; понад 1000–2000 – до 15
Мотелі	-//-	Те ж	75–100 м ² на 1 місце
Кемпінги	-//-	-//-	135–150 м ² на 1 місце
Хостели	-//-	-//-	35–50 м ² на 1 місце
Курортні та туристські готелі	-//-	За завданням на проектування	50–75 м ² на 1 місце
<i>Якщо будівля має більш ніж 2 поверхи, площа зменшується на 25%</i>			
Для будівель комплексного призначення (заклад ресторанного господарства при готелі)			
№ пор.	Поверховість будівлі	Площа ділянки, м ² /місце	
1	До 3-х поверхів	30,1÷23,3	
2	4–5 поверхів	20,2÷17,0	
3	6–8 поверхів	15,3÷13,9	
4	9–12 поверхів	12,2÷12,0	

Для торговельних комплексів

№ пор.	Торгова площа, м ²	Площа ділянки, м ² на 100 м ² торгової площі
1	До 250	800
2	250÷650	800÷600
3	650÷500	600÷400
4	1500÷3500	400÷200
5	Понад 3500	200

Нормативи озеленення ділянок готелів

Категорія вулиці	Ширина смуги озеленення
Магістральні вулиці та дороги безперервного і регульованого руху	8–12
Магістральні вулиці районного значення	5–8

Кількість місць на автостоянках залежно від категорії готелю

Види засобів розміщення	Кількість місць, % кількості номерів при готелях категорій				
	*	**	***	****	*****
Готелі	20	20	20	25	25
Мотелі	100	100	100	100	100

Характеристика конструктивних елементів будівлі (тип, назва готелю)

№ пор.	Найменування конструктивного елемента	Характеристика конструктивного елемента
I. Підземна частина будівлі		
1	Фундамент	Стіни зовнішні – стрічковий збірний (монолітний, ін.); Глибина закладання ... м; Матеріал – залізобетон (бетонні блоки, ін.); Гідроізоляція – тришарова гідроізол на бітумній мастиці (руберойд, ін.); Стіни внутрішні – стрічковий монолітний (ін.); Глибина закладання ... м; Матеріал – залізобетон (бетонні блоки, ін.); Гідроізоляція – тришарова гідроізол на бітумній мастиці (руберойд, ін.); Колони – стрічковий (стаканного типу ін.); Глибина закладання ... м; Матеріал – залізобетон (бетонні блоки, ін.); Гідроізоляція – тришарова гідроізол на бітумній мастиці (руберойд, ін.);
II. Надземна частина будівлі		
2	Стіни	Стіни зовнішні – несучі (самонесучі, ін.); Матеріал – цегла М ... (ін.), будівельний розчин М...; Товщина ... мм; Стіни внутрішні – несучі (самонесучі, обмежувальні конструкції); Матеріал – цегла М ... (ін.), будівельний розчин М ...; Товщина ... мм.
3	Колони	Матеріал – залізобетон (цегляні, ін.); Розміри перерізу ... мм×... мм; Крок сітки колон м.
4	Ригелі (балки)	Матеріал – залізобетон (ін.); Форма перерізу – тавровий (ін.);
5	Перекрыття	Тип – збірні (монолітні, ін), плити порожнисті (ребристі, ін.); Матеріал – залізобетон (ін.); Висота мм.
6	Покрівля	Тип – горищна (безгорищна, ін.); Форма – плоска (скошена); Структура: – захисний прошарок ... (тип, товщина); – гідроізоляція ... (тип, товщина); – утеплювач ... (тип, товщина); – пароізоляція ... (тип, товщина); – настил ... (тип, товщина)
7	Сходи, ліфтові шахти (два і більше поверхів)	Тип – одномаршеві (двомаршеві, ін.); Призначення – для відвідувачів (допоміжні); Ширина сходового маршу ... мм; Довжина сходового маршу... мм; Призначення ліфта – пасажирський (вантажний, ін.); Тип, марка, розмір кабіни ліфта ...; Тип шахти – цегляна (ін.). Ліфтовий хол – ... м × ... м
8	Вікна	Тип віконних блоків – одинарні (подвійні, ін); Матеріал віконного блоку – металопластик (дерево, ін.); Засклення – склопакет (ін.) однокамерний (ін.); Розміри ... мм× ... мм, кількість ... шт; Відстань від підлоги до підвіконня ... мм; Вітрини: – Розміри ... мм × ... мм; – Кількість ... шт.
9	Двері	Призначення – внутрішні (зовнішні); Тип дверного блоку – одностулкові (двостулкові, ін); Тип дверних полотен – глухі (засклені, ін); Матеріал дверного блоку – металопластик (дерево, ін.); Розміри ... мм × ... мм, кількість ... шт.

**Орієнтовні питомі розрахункові електричні навантаження будинків
та споруд (приміщень) готелю**

Об'єкти масового будівництва	Одиниця вимірювання	Питоме навантаження
Заклади ресторанного господарства:		
повністю електрифіковані з кількістю посадкових місць до 500 включно	кВт на місце	1,03
із кількістю місць понад 500 до 1000 включ.		0,85
із кількістю місць понад 1000		0,75
частково електрифіковані (з плитами на газопо- дібному паливі) з кількістю місць до 500 включно		0,80
з кількістю місць понад 500 до 1000 включно		0,70
з кількістю місць понад 1000		0,60
Підприємства роздрібної торгівлі:		
продовольчі без кондиціонування повітря	кВт на м ² торгової зали	0,23
продовольчі з кондиціонуванням повітря		0,25
промтоварні без кондиціонування повітря		0,14
промтоварні з кондиціонуванням повітря		0,15
універсами без кондиціонування повітря		0,15
універсами з кондиціонуванням повітря		0,20
Аптеки:		
без приготування ліків	кВт на м ² торг. зали	0,12
із приготуванням ліків		0,17
Кінотеатри та кіноконцертні зали:		
з кондиціонуванням повітря	кВт на місце	0,15
без кондиціонування повітря		0,12
Театри та цирки	кВт на місце	0,35
Палаці культури, клуби	кВт на місце	0,45
Готелі (без ресторанів):		
з кондиціонуванням повітря	кВт на місце	0,50
без кондиціонування повітря		0,35
Хімчистки та пральні	кВт/кг речей	0,08
Приміщення побутового обслуговування відвідувачів	кВт на роб. місце	0,60
Перукарні	кВт на роб. місце	1,45
Фізкультурно-оздоровчі споруди		
без кондиціонування повітря	кВт на м ²	0,14
з кондиціонуванням повітря		0,15
Гаражі (стоянки) індивідуального автотранспорту:		
стаціонарні відкриті стоянки	кВт на місце	0,05
закриті гаражі-бокси		0,12
закриті багатоповерхові та підземні гаражі		0,22

Значення показників для розрахунку витрат тепла

№ пор.	Регіон	Тривалість опалювального періоду T_o , год	Середня різниця температур повітря усередині та зовні будівлі Δt , °C	Поправковий коефіцієнт R_1
1	Захід	4560	16,5	1,28
2	Закарпаття	3890	13,6	1,28
3	Північ	4590	17,7	1,17
4	Схід	4680	18,5	1,08
5	Центр	4440	17,0	1,17
6	Південь	4000	15,0	1,28
7	Автономна Республіка Крим	3800	14,1	1,45
8	Південний берег Криму	3200	16,0	1,45
9	м. Київ	4490	17,2	1,17

Норми витрат води готелями

Тип готелю	Загальні витрати води, $\frac{л}{\text{доба} \cdot \text{місце}}$	Витрати гарячої води, $\frac{л}{\text{доба} \cdot \text{місце}}$
Хостели із загальними душовими	100	60
Те саме, із душами при всіх кімнатах	120	70
Готелі із загальними ваннами та душами	120	70
Готелі із душами в усіх окремих номерах	230	140
Готелі з ваннами в окремих номерах, % загальної кількості номерів		
до 25	200	100
до 75	250	150
до 100	300	180
Готелі з ваннами у всіх житлових кімнатах	200	120
Готелі з душами в усіх житлових кімнатах	150	75
Адміністративні приміщення (на одного працівника)	16	7
Магазин продовольчих товарів (20 м ² зали)	250	65
Промислових товарів (на одного працівника)	16	7
Перукарня (на одного працівника)	60	35
Видовищні приміщення (на одного відвідувача)	10	3
Фізкультурно-оздоровчі приміщення (на одного відвідувача)	50	30
Плавальні басейни (на одного відвідувача)	100	60
Поповнення басейну (%місткості на добу)	10	
SPA (на одного відвідувача)	290	190

Технічні показники опалювальних установок

Площа опалюваних приміщень, м ²	Об'єм опалювального приміщення, м	Потужність опалювальної установки, кВт
530	1600	50
1060	3200	100
1600	4800	150
2130	6400	200
2600	8000	250
3200	9600	300
3730	11200	350
4260	12800	400
5300	16000	500
6400	19200	600
7460	22400	700
8500	25600	800
10600	32000	1000
16000	48000	1500
21300	64000	2000
26000	80000	2500

Розрахункові температури і вимоги до повітрообміну в приміщеннях готелів залежно від їх категорії

Нормований параметр		Нормована величина для готелів категорій			
		*****	****	***	** і *
Розрахункова температура приміщення, °С	холодний період року	22	22	20	20
	теплый період року	23	24	Не нормується	
Повітрообмін для однієї людини, м³/год	холодний період року	60	50	40	30
	теплый період року	60	50	Не нормується	
Зала раздаткова		16	За розрахунком (але не більш як 80 м³ на людину)		
Вестибюль, аванзала		16	2		—
Магазин кулінарії		16	3		2
Приміщення для зберігання музичних інструментів		16	1		1
Гарячий цех, приміщення випікання кондитерських виробів		5	За розрахунком чергового опалення		
Цехи: доготівельний, холодний, м'ясний, птахоголинний, рибний, обробки зелені, овочів		16	3		4
Приміщення завідувача виробництвом		18	2		—
Приміщення підготовки яєць		16	3		5
Приміщення для борошняних виробів і оздоблення кондитерських виробів, білизняна		16	1		2
Приміщення для нарізання хліба, для підготовки морозива, сервізна, підсобне		16	1		1
Мийні (столового кухонного посуду, функціональних ємностей, тари)		20	4		6
Кабінет директора, офіс, головна каса, кімнати офіціантів, персоналу, комірника		18	1		1

Закінчення дод. 2.13

Нормований параметр	Нормована величина для готелів категорій			
	*****	****	***	** і *
Комори сухих продуктів, інвентарю, винно-горілчаних виробів, приміщення для зберігання пива	12	–		1
Комора овочів, солінь, тари	5	–		2
Приміщення приймання сировини та купівельних товарів	16	3		–
Машинне відділення охолоджуваних камер із повітряним охолодженням агрегатів	За розрахунком			
Машинне відділення охолоджуваних камер із водяним охолодженням агрегатів		3		4
Ремонтні майстерні	16	2		3 г
Приміщення громадських організацій	16	I		I
Охолоджувані камери для зберігання:				
м'яса	±0	–		–
риби	-2	–		–
молочно-жирових продуктів, овочевих напівфабрикатів,	2	7		–
напівфабрикатів, у тому числі високого ступеня готовності, гастрономії	±0			
овочів, фруктів, ягід, напоїв	4	4		4
кондитерських виробів	4	–		–
вин і напоїв	6	–		–
морозива та заморожених фруктів	-15	–		–
харчових відходів	2	10		10
Кімната для куріння	16			10
Розвантажувальні приміщення	10	За розрахунком		

Додаток 2.14

Питома вартість загальнобудівельних робіт з будівництва готелю

№ пор.	Категорія готелю	Питома вартість ЗБР, у.о./м ²
1	* або реконструкція	800–1000
2	**, ***	1000–1500
3	****	2000–3000
4	*****	4000–6000

Додаток 2.16

Територіальні поправкові коефіцієнти

№ пор.	Назва області	Значення коефіцієнта, К _Т
1	Вінницька, Волинська, Донецька, Івано-Франківська	0,96
2	Луганська, Кіровоградська, Автономна Республіка Крим, Львівська, Полтавська, Харківська, Черкаська	0,94
3	Дніпропетровська, Рівненська, Сумська, Хмельницька, Чернігівська	0,95
4	Житомирська, Запорізька	0,93
5	Закарпатська, Київська	0,97
6	Чернівецька	0,98
7	м. Київ, м. Севастополь	1,00
8	Миколаївська, Херсонська, Одеська	0,91
9	Тернопільська	1,02

ПОГОДЖЕНО

М.п. _____
(орган місцевого самоврядування,
посада, ініціали, прізвище
керівника, дата)

ЗАЯВА ПРО НАМІРИ

1. Інвестор (замовник)

Поштова й електронна адреси

2. Місце розташування майданчиків (трас) будівництва (варіанти)

3. Характеристика діяльності (об'єкта)

(орієнтовно за об'єктами-аналогами, належність до об'єктів, що становлять підвищену екологічну
небезпеку, наявність транскордонного впливу)

Технічні і технологічні дані

(види та обсяги продукції, що виробляється, термін експлуатації)

4. Соціально-економічна необхідність планованої діяльності

5. Потреба в ресурсах під час будівництва та експлуатації:

земельних _____;
(площа земель, що вилучаються у тимчасове і постійне користування, вид використання)

сировинних _____;
(види, обсяги, місце розробки і видобутку, джерела одержання)

енергетичних (паливо, електроенергія, тепло) _____;
(види, обсяги, джерела)

водних _____;
(обсяги, необхідна якість, джерела водозабезпечення)

трудових _____

6. Транспортне забезпечення (під час будівництва й експлуатації)

7. Екологічні та інші обмеження планованої діяльності за варіантами

8. Необхідна еколого-інженерна підготовка і захист території за варіантами

9. Можливі впливи планованої діяльності (під час будівництва й експлуатації) на навколишнє середовище:

клімат і мікроклімат

;

повітряне

;

водне

;

грунт

;

рослинний і тваринний світ, заповідні об'єкти

;

навколишнє соціальне середовище (населення)

;

навколишнє техногенне середовище

10. Відходи виробництва і можливість їх повторного використання, утилізації, знешкодження або безпечного захоронення

11. Обсяг виконання ОВНС

12. Участь громадськості

(адреса, телефон і час ознайомлення з матеріалами проекту і ОВНС, подання пропозицій)

Замовник _____

Генеральний проектувальник _____

Начальникові _____
(найменування органу державного
архітектурно-будівельного контролю)

(прізвище, ім'я, по батькові)

ЗАЯВА

про видачу свідоцтва про відповідність збудованого об'єкта проектній документації,
вимогам державних стандартів, будівельним нормам і правилам

(найменування об'єкта згідно з проектом, характер будівництва: нове, реконструкція,
реставрація, капітальний ремонт, технічне переоснащення тощо)

(місцезнаходження об'єкта)

(код об'єкта згідно з Державним класифікатором
будівель та споруд ДК 018-2000)

До заяви додаються:

1. Проектна документація, затверджена в установленому законодавством порядку,
на _____ арк.
2. Акт готовності об'єкта до експлуатації на _____ арк.

(дата)

(підпис)
М. П.

ЗАТВЕРДЖЕНО

(посада роботодавця)

(підпис, ПІБ роботодавця)

дата

**План заходів
з охорони праці**

Найменування заходу	Способи виконання заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання
Створення системи управління охороною праці на підприємстві, системи навчання працівників, запровадження комплексу заходів і засобів колективного та індивідуального захисту	Створення служби охорони праці. Розроблення інструкцій з охорони праці, техніки безпеки та пожежної безпеки. Створення системи навчання з охорони праці на підприємстві. Розроблення графіка навчання посадових осіб, діяльність яких пов'язана з організацією безпечного ведення робіт	<i>Посада роботодавця, керівник служби охорони праці</i>	20__
Забезпечення розмежування відповідальності посадових осіб за здійснення контролю за станом техніки безпеки та охорони праці	Передбачення у посадових інструкціях розмежування та системи підпорядкування відповідальних осіб	<i>Посада роботодавця, керівник кадрової служби</i>	20__
Визначення переліку потенційних небезпек на об'єкті	Аналіз сервісно-виробничого процесу комплексу. Аналіз конструкційних особливостей та обладнання	Керівник служби охорони праці, <i>керівники структурних підрозділів</i>	20__
Моніторинг умов праці на робочих місцях	Організація триступеневого контролю за станом охорони праці. Використання комп'ютерних технологій для підвищення ефективності контролю за санітарно-гігієнічними умовами праці	<i>Посада роботодавця, керівники структурних підрозділів, керівники робіт на технологічних лініях</i>	Постійно
Підвищення ефективності виробництва та створення сприятливих умов для безпечної роботи персоналу, його соціального захисту	Включення до правил внутрішнього розпорядку режиму праці і відпочинку персоналу. Створення умов для відпочинку під час регламентованих перерв. Складання графіка відпусток, плану оздоровлення персоналу	Уповноважена найманими працівниками особа <i>(керівник профспілки). Посада роботодавця</i>	Щорічно

Найменування заходу	Способи виконання заходу	Відповідальні за виконання	Строк виконання
Забезпечення працівників засобами індивідуального захисту	Введення до колективної угоди норм забезпечення працівників спецодягом	<i>Посада роботодавця. Уповноважена найманими працівниками особа (керівник профспілки)</i>	Постійно
Упровадження на підприємствах новітніх технологій забезпечення безпечних і здорових умов праці	Запровадження професійного психофізіологічного добору працівників. Упровадження засобів механізації та автоматизації виробничих процесів. Упровадження автоматизованих систем захисту від витоків струму на землю. Упровадження засобів автоматизованого управління мікрокліматом та освітленням виробничих приміщень. Забезпечення працівників гарячим і дієтичним харчуванням з урахуванням стану їхнього здоров'я. Контроль за проходженням періодичних медоглядів	<i>Посада роботодавця, керівник кадрової служби, керівник служби охорони праці, керівники структурних підрозділів</i>	Постійно
Забезпечення ефективного використання коштів, що спрямовуються на підвищення рівня техніки безпеки та охорони праці	Здійснення системного нагляду за спрямуванням коштів на охорону праці, засоби колективного та індивідуального захисту відповідно до законодавства	Керівник служби охорони праці. Уповноважена найманими працівниками особа (<i>керівник профспілки</i>)/або комісія з питань охорони праці	Постійно

Норми штучного (для люмінесцентних ламп) та природного освітлення виробничих приміщень (витяг з ДБН В.2.5-28-2006)

Характеристика зорових робіт	Найменший розмір об'єкта розпізнавання, мм	Рівень зорової роботи	Підприємство зорової роботи	Штучне освітлення		Природне освітлення		Суміщене освітлення		
				Освітленість, лк		КПО, %		із верхнім або комбінованим освітленням	із боковим освітленням	із боковим освітленням
				із комбінованим освітленням	із загальним освітленням	із верхнім або комбінованим освітленням	із боковим освітленням			
Середньої точності	0,5-1	IV	а б в г	750	300	4	1,5	2,4	0,9	
				500	200					
				400	200					
				300	150					
Малої точності	1-5	V	а б в г	300	200	3	1,0	1,8	0,6	
				200	150					
				—	150					
				—	100					
Груба	Більше 5	VI	—	—	150	2	0,5	1,2	0,3	

Найменша освітленість приміщень готелів штучним світлом

Приміщення	Найменша освітленість, лк, із лампами		Поверхня, до якої належить норматив
	розжарювання	люмінесцентними	
Житлові приміщення (номери)	100	200	0,8 м від підлоги
Вестибюль		150	підлога
Загальні вітальні, холи, буфети, бари тощо	75	200	підлога
Бюро обслуговування, адміністративні приміщення, приміщення обслуговування мешканців	150	300	0,8 м від підлоги
Основні сходи, загальні коридори, центральна білизняна, майстерні, кімнати чищення і прасування	30(50) ¹	100	підлога
Загальні санвузли, санвузли в номерах	30	75	підлога
Загальні душові	50	—	підлога
Приміщення обслуговуючого персоналу	75	150	0,8 м від підлоги
Складські приміщення	20	—	0,8 м від підлоги
Технічні приміщення	30	—	підлога

¹ Число в дужках стосується майстерень

Допустимі рівні шуму у житловому середовищі готелів

№ пор.	Призначення приміщень або територій	Час доби	Рівні звукового тиску, дБ, в октавних смугах частот із середньгеометричними частотами, Гц								Рівні звуку L_A та еквівалентні рівні звуку L_{Aeq} , дБА	Максимальні рівні звуку L_{Amax} , дБА
			63	125	250	500	1000	2000	4000	8000		
1	Території, що безпосередньо прилягають до будинків готелів	від 7 до 23 год	79	70	63	58	55	52	50	49	60	75
		від 23–7 год	71	61	54	49	45	42	40	38	50	65
2	Житлові кімнати готелів	від 7 до 23 год	67	57	49	44	40	37	35	33	45	60
		від 23–7 год	59	48	40	34	30	27	25	23	35	50

Засоби та заходи щодо безпечної експлуатації устаткування

Захисні огорожі	Визначити найбільш травмонебезпечні зони устаткування, що потребують встановлення захисних огорож (матеріали, заготовки, вироби та частини устаткування, що рухаються; бризки гарячої рідини, хімічних речовин, розчинів, мастильно-охолоджувальних рідин тощо). Вказати вид захисної огорожі (суцільна, сітчаста, з прозорих матеріалів, комбінована) та її конструктивного виконання. Аргументувати доцільність встановлення захисних огорож з автоматичним блокуванням
Запобіжні пристосування	Обґрунтувати вибір відповідних запобіжних пристосувань (плавких запобіжників, спеціальних реле, кінцевих вимикачів, пневматичних контакторів, запобіжних клапанів, контактних термометрів і манометрів, терморегуляторів та ін.), призначених для запобігання поломкам окремих частин устаткування та аварійних ситуацій, отже небезпеки травмування працівників
Блокувальні пристрої	Обґрунтувати вибір відповідних типів блокувальних пристроїв (механічні, пневматичні, гідравлічні, електричні, електронні, фотоелектричні) та місць їх встановлення
Засоби сигналізації та індикації	Охарактеризувати передбачену сигналізацію (звукова, світлова) для сповіщення обслуговуючого персоналу про подачу напруги на устаткування, його пуск, несправності відповідних вузлів і механізмів, порушення режимів роботи або технологічного процесу, виникнення аварійних ситуацій тощо. Обґрунтувати необхідність застосування засобів індикації (показників тиску, напруги, температури, рівня води, мастила). Визначити місця встановлення засобів сигналізації та індикації
Засоби автоматизації та механізації	Визначити технологічні операції, які необхідно механізувати та (або) автоматизувати (трудомісткі, важкі, небезпечні, монотонні, високоточні, такі, що потребують значної швидкодії обслуговуючого персоналу). Обґрунтувати вибір засобів механізації (пристрої для завантаження, транспортування)

Класифікація пожеж

Клас пожежі	Характеристика горючих речовин та матеріалів або об'єкта, що горить
A	Тверді речовини, переважно органічного походження, горіння яких супроводжується тлінням (деревина, текстиль, папір)
B	Горючі рідини або тверді речовини, які плавляться при нагріванні (нафтопродукти, спирти, каучук, стеарин, деякі синтетичні матеріали)
C	Горючі матеріали
D	Метали та сплави (алюміній, магній, лужні метали)
(E)	Устаткування під напругою

Рекомендації щодо оснащення приміщень переносними вогнегасниками

Категорія приміщення	Гранична захищувана площа, м ²	Клас пожежі	Пінні та водні вогнегасники місткістю 10 л	Порошкові вогнегасники місткістю, л			Хлодинові вогнегасники місткістю 2 (3) л	Вуглекислотні вогнегасники місткістю, л	
				2	5	10		2(3)	5(8)
А, Б (горючі гази і рідини)	200	А	2++	–	2+	1++	–	–	–
		В	4+	–	2+	1++	4+	–	–
		С	–	–	2+	1++	4+	–	–
		Д	–	–	2+	1++	–	–	–
		(Е)	–	–	2+	1++	–	–	2++
В	400	А	2++	4+	2++	1+	–	–	2+
		Д	–	–	2+	1++	–	–	–
		(Е)	–	–	2++	1+	2+	4+	2++
Г	800	В	2+	–	2++	1+	–	–	–
		С	–	4+	2++	1+	–	–	–
Г, Д	1800	А	2++	4+	2++	1+	–	–	–
		Д	–	–	2+	1++	–	–	–
		(Е)	–	2+	2++	1+	2+	4+	2++
Громадські будівлі та споруди	800	А	4++	8+	4++	2++	–	–	4+
		(Е)	–	–	4++	2++	4+	4+	2++

**Максимально допустима відстань від найвіддаленішого робочого місця
до евакуаційного виходу з приміщення**

Об'єм приміщення, тис.м ³	Категорія приміщення	Ступінь вогнестійкості будівлі	Відстань, м, при щільності людського потоку в загальному проході, осіб на м ²		
			до 1	від 1 до 3	від 3 до 5
До 15	А,Б	I, II, IIIa	40	25	15
	В	I, II, III, IIIa, IIIб, IV, V	100	60	40
			70	40	30
			50	30	20
30	А, Б	I, II, IIIa	60	35	25
	В	I, II, III, IIIa, IIIб, IV	145	85	60
			100	60	40
40	А,Б	I, II, IIIa	80	50	35
	В	I, II, III, IIIa, IIIб, IV	160	95	65
			110	65	45
50	А,Б	I, II, IIIa	120	70	50
	В	I, II, III, IIIa	180	105	75

**Максимальна допустима відстань від дверей найбільш віддаленого приміщення
до найближчого виходу назовні або на сходову клітку**

Розміщення виходу	Категорія приміщення	Ступінь вогнестійкості будівлі	Відстань коридором, м, до виходу назовні або на сходову клітку при чисельності людського потоку в коридорі, осіб на м ²			
			до 2	понад 2 до 3	понад 3 до 4	понад 4 до 5
Між двома виходами назовні або сходовими клітками	А, Б	I, II, IIIa	60	50	40	35
	В	I, II, III, IIIa, IIIб, IV, V	120	95	80	65
			85	65	55	45
			60	50	40	35
	Г, Д	I, II, III, IIIa, IIIб, IV, V	180	140	120	100
			125	100	85	70
			90	70	60	50
У тупиковий коридор	Незалежно від категорії	I, II, III, IIIa, IIIб, IV, V	30	25	20	15
			20	15	15	10
			15	10	10	8

Відстань до евакуаційного виходу з будівель різних ступенів вогнестійкості

Ступінь вогнестійкості будинку	Відстань, м, при щільності людського потоку під час евакуації D , люд./м ²				
	$D \leq 2$	$2 < D \leq 3$	$3 < D \leq 4$	$4 < D \leq 5$	$D > 5$
із номерів, розташованих між сходовими клітками або зовнішніми виходами					
I–III	60	50	40	35	20
IIIб, IV	40	35	30	25	15
IIIа, IVа, V	30	25	20	15	10
із номерів з виходами у тупиковий коридор або хол					
I–III	30	25	20	15	10
IIIб, IV	20	15	15	10	7
IIIа, IVа, V	15	10	10	5	5
Примітка 1. Щільність людського потоку D, люд./м², визначається відношенням кількості людей, які евакуюються, до площі шляху евакуації (площі загального коридору будинку). Примітка 2. Відстань від вхідних дверей номерів готелів до дверей сходових кліток визначається по коридору до: – дверей сходових кліток типів СК1, СК2; – дверей виходу на повітряну зону сходової клітки типу Н1; – дверей виходу в протипожежний тамбур-шлюз сходових кліток типів НЗ, Н4					

Необхідний час евакуації з виробничих будівель
I, II і III ступенів вогнестійкості, хв

Категорія будівлі	Об'єм приміщення, тис. м ³				
	до 15	30	40	50	60 і більше
A, Б,	0,5	0,75	1	1,5	1,75
В	1,25	2	2	2,5	3

ЗАТВЕРДЖУЮ

(посада керівника)

(підпис, ПІБ керівника)

(дата)

ПЛАН
заходів з цивільного захисту готелю

№ пор.	Захід	Відповідальні за виконання	Строк виконання
1	Призначення заступників начальника цивільного захисту, начальника штабу цивільного захисту	Начальник цивільного захисту	20__
2	Призначення керівників навчальних груп з цивільного захисту, постійного складу працівників органів управління, служб цивільного захисту	Начальник, заступники начальника цивільного захисту	20__
3	Проведення навчань з питань цивільного захисту з керівниками структурних підрозділів та навчальних груп за темами Типової програми	Начальник штабу цивільного захисту	20__
4	Розроблення і затвердження заходів щодо техногенного та протипожежного захисту будівель готелю	Начальник, начальник штабу цивільного захисту	20__
5	Підготовка керівного складу та працівників готелю в Інституті державного управління у сфері цивільного захисту та на міських курсах	Начальник штабу цивільного захисту	За окремим планом
6	Розроблення розміщення інформаційних куточків і стендів з питань цивільного захисту	Заступники начальника цивільного захисту	20__
7	Проведення заліку-перевірки якості засвоєння навчального матеріалу за тематикою Типової програми та виконання нормативів цивільного захисту	Керівники навчальних груп	20__
8	Проведення комплексної перевірки технічного та протипожежного стану будівель і споруд готелю	Начальник, начальник штабу цивільного захисту	20__
9	Організація оповіщення та зборів керівного складу готелю	Начальник, начальник штабу цивільного захисту	Не рідше як двічі на рік
10	Проведення командно-штабного навчання керівного складу, органів управління цивільного захисту	Начальник, начальник штабу цивільного захисту	20__

РОЗДІЛ 3. РЕВЕНЬО МЕНЕДЖМЕНТ (REVENUE MANAGEMENT)

3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура

Різноманітність організаційно-правових відносин у сфері господарювання ускладнюють і актуалізують проблему вибору найприйнятнішої та найефективнішої організаційно-правової форми господарювання.

Організаційно-правова форма господарювання – форма здійснювання господарської (зокрема підприємницької) діяльності з відповідною правовою основою, яка визначає характер відносин між засновниками (учасниками), режим майнової відповідальності по зобов'язаннях підприємства (організації), порядок створення, реорганізації, ліквідації, управління, розподілу одержаних прибутків, можливі джерела фінансування діяльності тощо. *Учасниками відносин у сфері господарювання* є суб'єкти господарювання, споживачі, органи державної влади та органи місцевого самоврядування, наділені господарською компетенцією, а також громадяни, громадські та інші організації, які виступають засновниками суб'єктів господарювання чи здійснюють щодо них організаційно-господарські повноваження на основі відносин власності. *Суб'єктами господарювання* є учасники господарських відносин, які здійснюють господарську діяльність, реалізуючи господарську компетенцію (сукупність господарських прав та обов'язків), мають відокремлене майно і несуть відповідальність за свої зобов'язання в межах цього майна, крім випадків, передбачених законодавством. *Суб'єктами господарювання* є:

- господарські організації – юридичні особи, державні, комунальні та інші підприємства, а також інші юридичні особи, які здійснюють господарську діяльність та зареєстровані в установленому законом порядку;
- громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які здійснюють господарську діяльність та зареєстровані відповідно до закону як підприємці.

Суб'єкти господарювання залежно від кількості працюючих та доходів від будь-якої діяльності за рік можуть належати до суб'єктів малого підприємництва, у тому числі до суб'єктів мікропідприємництва, середнього або великого підприємництва.

Суб'єктами мікропідприємництва є:

- фізичні особи, зареєстровані в установленому законом порядку як фізичні особи – підприємці, у яких середня кількість працівників за звітний період (календарний рік) не перевищує 10 осіб та річний дохід від будь-якої діяльності не перевищує суму, еквівалентну 2 млн євро, визначену за середньорічним курсом Національного банку України;
- юридичні особи – суб'єкти господарювання будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, у яких середня кількість працівників за звітний період (календарний рік) не перевищує 10 осіб та річний дохід від будь-якої діяльності не перевищує суму, еквівалентну 2 млн євро, визначену за середньорічним курсом Національного банку України.

Суб'єктами малого підприємництва є:

- фізичні особи, зареєстровані в установленому законом порядку як фізичні особи – підприємці, у яких середня кількість працівників за звітний період (календарний рік) не перевищує 50 осіб та річний дохід від будь-якої діяльності не перевищує суму, еквівалентну 10 млн євро, визначену за середньорічним курсом Національного банку України;

– юридичні особи – суб’єкти господарювання будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, у яких середня кількість працівників за звітний період (календарний рік) не перевищує 50 осіб та річний дохід від будь-якої діяльності не перевищує суму, еквівалентну 10 млн євро, визначену за середньорічним курсом Національного банку України.

Суб’єктами великого підприємництва є юридичні особи – суб’єкти господарювання будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, у яких середня кількість працівників за звітний період (календарний рік) перевищує 250 осіб та річний дохід від будь-якої діяльності перевищує суму, еквівалентну 50 млн євро, визначену за середньорічним курсом Національного банку України.

Інші суб’єкти господарювання належать до *суб’єктів середнього підприємництва*.

На вибір організаційно-правової форми господарювання впливають такі чинники: складність створення, оподаткування, вірогідність банкрутства, розподіл прибутків, можливість інвестування, зміни власника, ліквідність, тривалість життєвого циклу, відповідальність, контроль.

Готелі можуть бути такими суб’єктами господарювання:

Суб’єкт господарювання комунального сектору економіки – суб’єкти, що діють на основі лише комунальної власності, а також суб’єкти, у статутному фонді яких частка комунальної власності перевищує 50 відсотків чи становить величину, яка забезпечує органам місцевого самоврядування право вирішального впливу на господарську діяльність цих суб’єктів.

Корпоративне підприємство утворене, як правило, двома або більше засновниками за їх спільним рішенням (договором), діє на основі об’єднання майна та/або підприємницької чи трудової діяльності засновників (учасників), їх спільного управління справами, на основі корпоративних прав, у тому числі через органи, що ними створюються, участі засновників (учасників) у розподілі доходів та ризиків підприємства. Корпоративними є кооперативні підприємства, підприємства, що створюються у формі господарського товариства, а також інші підприємства, в тому числі засновані на приватній власності двох або більше осіб.

Унітарне підприємство створюється одним засновником, який виділяє необхідне для того майно, формує відповідно до закону статутний фонд, не поділений на частки (паї), затверджує статут, розподіляє доходи, безпосередньо або через керівника, який ним призначається, керує підприємством і формує його трудовий колектив на засадах трудового найму, вирішує питання реорганізації та ліквідації підприємства. Унітарні підприємства – державні, комунальні, підприємства, засновані на власності об’єднання громадян, релігійної організації або на приватній власності засновника.

Об’єднання підприємств (юридичних осіб) – господарська організація, утворена у складі двох або більше підприємств (юридичних осіб) з метою координації їх виробничої, наукової та іншої діяльності для вирішення спільних економічних та соціальних завдань.

Об’єднання підприємств утворюються підприємствами на добровільних засадах або за рішенням органів, які відповідно до Господарського кодексу та інших законів мають право утворювати об’єднання підприємств. В об’єднання можуть входити підприємства, утворені за законодавством інших держав, а підприємства України можуть входити в об’єднання підприємств, утворені на території інших держав.

Асоційовані підприємства (господарські організації) – це група суб’єктів господарювання – юридичних осіб, пов’язаних між собою відносинами економічної та/або організаційної залежності у формі участі в статутному фонді та/або управлінні. Залежність між асоційованими підприємствами може бути простою і вирішальною.

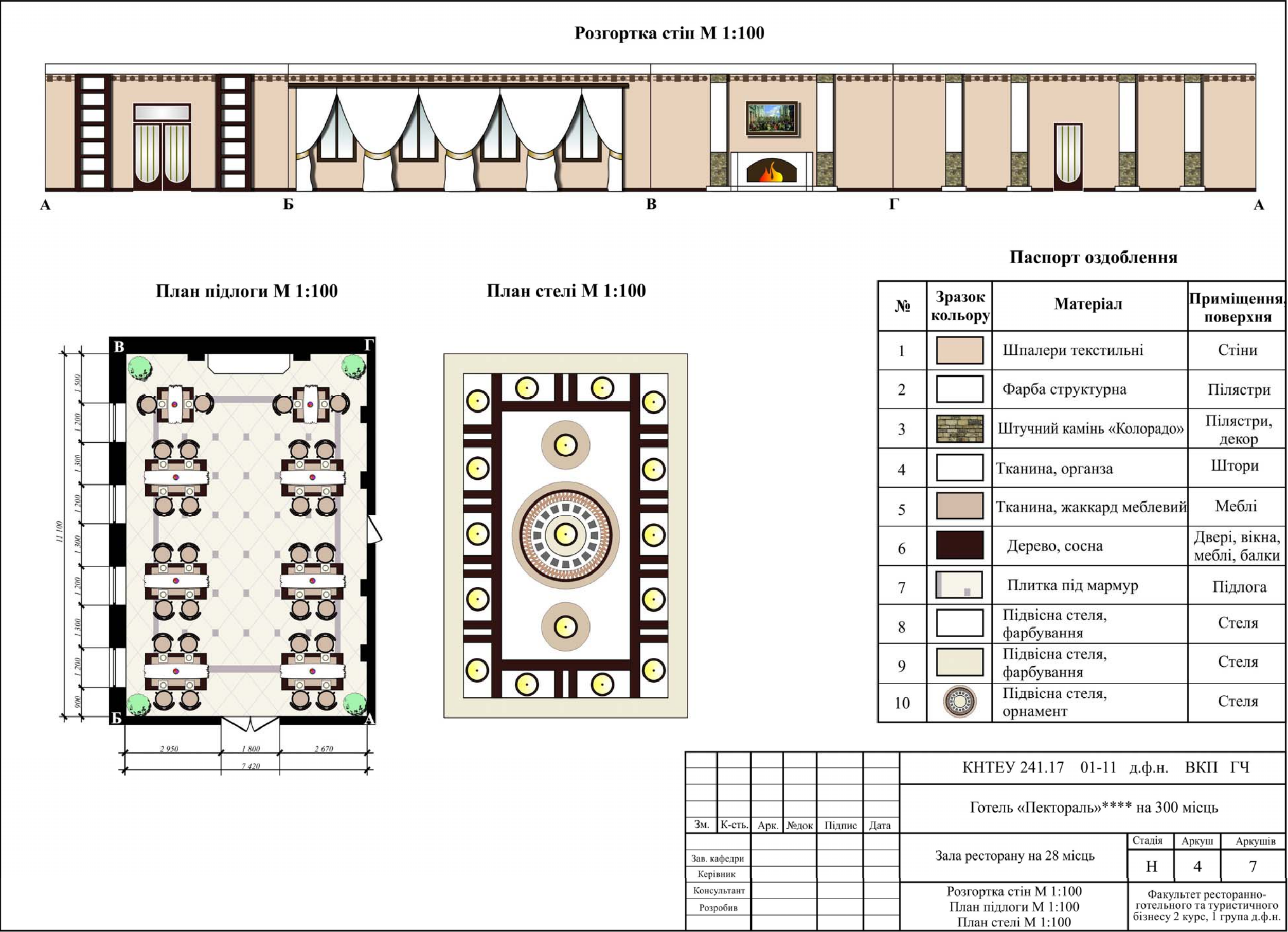
В Україні можуть діяти різні передбачені законом види підприємств. Визначення організаційно-правових форм наведено в табл. 3.1.

**Структура передбачених законодавством України
організаційно-правових форм (ОПФ) [8; 9]**

Назва ОПФ	Абревіатура	Визначення
Громадянин як суб'єкт господарювання		
Фізична особа – підприємець	ФОП	Громадянин України, іноземний громадянин, особа без громадянства, що здійснює підприємницьку діяльність. Громадянин визнається суб'єктом господарювання у разі здійснення ним підприємницької діяльності за умови державної реєстрації його як підприємця без статусу юридичної особи. Громадянин-підприємець відповідає за своїми зобов'язаннями усім своїм майном, на яке відповідно до закону може бути звернено стягнення
<i>Підприємство – самостійний суб'єкт господарювання, створений компетентним органом державної влади або органом місцевого самоврядування, або іншими суб'єктами для задоволення суспільних та особистих потреб шляхом систематичного здійснення виробничої, науково-дослідної, торговельної, іншої господарської діяльності в порядку, передбаченому Господарським кодексом та іншими законами. Підприємства можуть створюватись як для здійснення підприємництва, так і для некомерційної господарської діяльності. Підприємство, якщо законом не встановлено інше, діє на основі статуту. Підприємство є юридичною особою, має відокремлене майно, самостійний баланс, рахунки в установах банків, печатку із своїм найменуванням та ідентифікаційним кодом. Підприємство не має у своєму складі інших юридичних осіб</i>		
Фермерське господарство	ФГ	Форма підприємницької діяльності громадян із створенням юридичної особи, які виявили бажання виробляти товарну сільськогосподарську продукцію, займатися її переробкою та реалізацією з метою отримання прибутку на земельних ділянках, наданих їм для ведення фермерського господарства
Приватне підприємство	ПП	Підприємство, що діє на основі приватної власності одного або кількох громадян, іноземців, осіб без громадянства та його (їх) праці чи з використанням найманої праці. Приватним є також підприємство, що діє на основі приватної власності суб'єкта господарювання – юридичної особи
Державне підприємство	ДП	Підприємство, що діє на основі державної власності. <i>Державне унітарне підприємство</i> утворюється компетентним органом державної влади в розпорядчому порядку на базі відокремленої частини державної власності, як правило, без поділу її на частки, і входить до сфери його управління. Державні унітарні підприємства діють як <i>державні комерційні або казенні</i> . <i>Державне комерційне підприємство</i> – суб'єкт підприємницької діяльності, діє на основі статуту на принципах підприємництва і несе відповідальність за наслідки своєї діяльності усім належним йому на праві господарського відання майном. <i>Казенне підприємство</i> – підприємство, створено за рішенням Кабінету Міністрів України. У рішенні про створення казенного підприємства визначаються обсяг і характер основної діяльності підприємства, а також орган, до сфери управління якого входить підприємство, що створюється. Реорганізація і ліквідація казенного підприємства проводяться за рішенням органу, до компетенції якого належить створення даного підприємства
Комунальне підприємство	КП	Підприємство, що діє на основі комунальної власності територіальної громади. <i>Комунальне унітарне підприємство</i> – підприємство утворене компетентним органом місцевого самоврядування в розпорядчому порядку на базі відокремленої частини комунальної власності і входить до сфери його управління

Назва ОПФ	Абревіатура	Визначення
		Найменування комунального унітарного підприємства повинно містити слова «комунальне підприємство» та вказівку на орган місцевого самоврядування, до сфери управління якого входить дане підприємство
Дочірнє підприємство	ДП	Підприємство, єдиним засновником якого є інше підприємство (підприємство, залежне від іншого)
Іноземне підприємство	ІП	Унітарне або корпоративне підприємство, створене за законодавством України, що діє виключно на основі власності іноземців або іноземних юридичних осіб, або діюче підприємство, придбане повністю у власність цих осіб. Іноземні підприємства не можуть створюватися в галузях, визначених законом, що мають стратегічне значення для безпеки держави (З, ст. 117)
Підприємство об'єднання громадян(релігійної організації, профспілки)	ПОГ	Унітарне підприємство, засноване на власності об'єднання громадян, релігійної організації або профспілки для здійснення господарської діяльності з метою виконання їх статутних завдань. Засновником такого підприємства є відповідне об'єднання громадян, релігійна організація, профспілка, що має статус юридичної особи, а також їх об'єднання (спілки) у разі, якщо їх статутом передбачено право заснування підприємства
Підприємство споживчої кооперації		Унітарне або корпоративне підприємство, утворене споживчим товариством (товариствами) або спілкою (об'єднанням) споживчих товариств з метою здійснення статутних цілей цих товариств, спілок (об'єднань)
Господарськими товариствами визнаються підприємства або інші суб'єкти господарювання, створені юридичними особами та/або громадянами шляхом об'єднання їхнього майна і участі в підприємницькій діяльності товариства з метою одержання прибутку		
Товариство з обмеженою відповідальністю	ТОВ	Господарське товариство, що має поділений на частки статутний капітал, розмір яких визначається установчими документами, і несе відповідальність за зобов'язаннями тільки власним майном. Учасники товариства, які повністю сплатили внески, несуть ризик збитків, пов'язаних з діяльністю товариства, у межах власних внесків
Товариство з додатковою відповідальністю	ТДВ	Господарське товариство, статутний капітал якого поділений на частки визначених установчими документами розмірів і яке несе відповідальність за зобов'язаннями власним майном, а в разі його недостатності учасники товариства несуть додаткову солідарну відповідальність у визначеному установчими документами однаково кратному розмірі до внеску кожного з учасників
Повне товариство	ПТ	Господарське товариство, учасники якого відповідно до укладеного між ними договору здійснюють підприємницьку діяльність від імені товариства і несуть додаткову солідарну відповідальність за зобов'язаннями товариства власним майном
Акціонерне товариство	АТ	Господарське товариство, статутний капітал якого поділено на визначену кількість часток однакової номінальної вартості, корпоративні права за якими посвідчуються акціями. Акціонерні товариства за типом поділяються на публічні акціонерні товариства та приватні акціонерні товариства
Командитне товариство	КТ	Господарське товариство, один або кілька учасників якого здійснюють від імені товариства підприємницьку діяльність і несуть за його зобов'язаннями додаткову солідарну відповідальність власним майном, на яке за законом може бути звернено стягнення (повні учасники), а інші учасники присутні в діяльності товариства лише своїми вкладками (вкладники)

Назва ОПФ	Абревіатура	Визначення
Кооперативи – юридична особа, утворена фізичними та/або юридичними особами, які добровільно об'єдналися на основі членства для ведення спільної господарської та іншої діяльності з метою задоволення своїх економічних, соціальних та інших потреб на засадах самоврядування. Відповідно до завдань та характеру діяльності кооперативи поділяються на такі типи: виробничі, обслуговуючі та споживчі. За напрямками діяльності кооперативи можуть бути житлово-будівельними, садово-городніми, гаражними, торговельно-закупівельними, транспортними, освітніми, туристичними, медичними тощо		
Виробничий кооператив		Кооператив, який утворюється шляхом об'єднання фізичних осіб для спільної виробничої або іншої господарської діяльності з метою одержання прибутку на засадах їх обов'язкової трудової участі та об'єднанні майнових пайових внесків, участі в управлінні підприємством та розподілі доходу між членами кооперативу відповідно до їх участі у його діяльності
Обслуговуючий кооператив		Кооператив, який утворюється шляхом об'єднання фізичних та/або юридичних осіб для надання послуг переважно членам кооперативу, а також іншим особам з метою провадження їх господарської діяльності. Обслуговуючі кооперативи надають послуги іншим особам в обсягах, що не перевищують 20 відсотків загального обороту кооперативу
Споживчий кооператив (споживче товариство)		Кооператив, який утворюється шляхом об'єднання фізичних та/або юридичних осіб для організації торговельного обслуговування, заготівель сільськогосподарської продукції, сировини, виробництва продукції та надання інших послуг з метою задоволення споживчих потреб його членів
Об'єднання підприємств (юридичних осіб) – господарська організація, утворена у складі двох або більше підприємств (юридичних осіб) з метою координації їх виробничої, наукової та іншої діяльності для вирішення спільних економічних та соціальних завдань. Об'єднання підприємств утворюються підприємствами на добровільних засадах або за рішенням органів, мають право утворювати об'єднання підприємств. В об'єднання підприємств можуть входити підприємства, утворені за законодавством інших держав, а підприємства України можуть входити в об'єднання підприємств, утворені на території інших держав		
Асоціація		Договірне об'єднання, створене з метою постійної координації господарської діяльності підприємств, що об'єдналися, шляхом централізації однієї або кількох виробничих та управлінських функцій, розвитку спеціалізації і кооперації виробництва, організації спільних виробництв на основі об'єднання учасниками фінансових та матеріальних ресурсів для задоволення переважно господарських потреб учасників асоціації. У статуті асоціації повинно бути зазначено, що вона є господарською діяльністю підприємств – учасників асоціації. За рішенням учасників асоціація може бути уповноважена представляти їх інтереси у відносинах з органами влади, іншими підприємствами та організаціями
Корпорація		Договірне об'єднання, створене на основі поєднання виробничих, наукових і комерційних інтересів підприємств, що об'єдналися, з делегуванням ними окремих повноважень централізованого регулювання діяльності кожного з учасників органам управління корпорації
Консорціум		Тимчасове статутне об'єднання підприємств для досягнення його учасниками певної спільної господарської мети (реалізації цільових програм, науково-технічних, будівельних проєктів тощо). Консорціум використовує кошти, якими його наділяють учасники, централізовані ресурси, виділені на фінансування відповідної програми, а також кошти, що надходять з інших джерел, в порядку, визначеному його статутом. У разі досягнення мети його створення консорціум припиняє свою діяльність



Назва ОПФ	Абревіатура	Визначення
Концерн		Статутне об'єднання підприємств, а також інших організацій на основі їх фінансової залежності від одного або групи учасників об'єднання, з централізацією функцій науково-технічного і виробничого розвитку, інвестиційної, фінансової, зовнішньоекономічної та іншої діяльності. Учасники концерну наділяють його частиною своїх повноважень, у тому числі правом представляти їхні інтереси у відносинах з органами влади, іншими підприємствами та організаціями. Учасники концерну не можуть бути одночасно учасниками іншого концерну
Холдингова компанія		Суб'єкт господарювання, який володіє контрольними пакетами акцій дочірнього підприємства (підприємств). Між холдинговою компанією та її дочірніми підприємствами встановлюються відносини контролю-підпорядкування
Відокремлені підрозділи без статусу юридичної особи		
Філія		Відокремлений підрозділ юридичної особи, що розташований поза її місцезнаходженням та здійснює всі або частину її функцій. Філія не є юридичною особою. Філії наділяються майном юридичної особи, що їх створила, і діють на підставі затвердженого нею положення. Керівник філії призначається юридичною особою і діє на підставі виданої нею довіреності. Крім філії як назву організаційно-правової форми можна зазначати інші види відокремлених підрозділів: структурний підрозділ, відділення тощо
Представництво		Відокремлений підрозділ юридичної особи, що розташований поза її місцезнаходженням та здійснює представництво і захист інтересів юридичної особи. Представництва наділяються майном юридичної особи, що її створила і діє на підставі затвердженого нею положення. Керівник представництва призначається юридичною особою і діє на підставі виданої нею довіреності

Кількість акціонерів приватного акціонерного товариства не може перевищувати 100. Публічні акціонерні товариства додатково розкриватимуть інформацію про діяльність на основі міжнародних стандартів бухгалтерського обліку.

Юридичні особи залежно від порядку їх створення поділяються на юридичних осіб приватного права та юридичних осіб публічного права. Готелі переважно створюють як юридичні особи приватного права на підставі установчих документів у формі товариств, установ та в інших формах, встановлених законом (табл. 3.1).

Розглянемо загальний порядок створення та реєстрації підприємства або інших юридичних осіб.

Етап 1. Прийняття рішення. Першою стадією створення юридичної особи є прийняття рішення про заснування. На цій стадії засновники майбутньої юридичної особи вирішують питання про:

- 1) найменування юридичної особи;
- 2) місцезнаходження;
- 3) розмір статутного фонду (капіталу), та як він буде розподілений між засновниками;
- 4) хто буде керівником юридичної особи.

Найчастіше рішення про створення оформляється протоколом загальних зборів учасників юридичної особи або рішенням засновника(ів).

Етап 2. Проведення державної реєстрації. Суб'єкт господарювання підлягає державній реєстрації як юридична особа чи фізична особа – підприємець у порядку, визначеному законом. Державна реєстрація проводиться за заявою заявника шляхом

звернення до суб'єкта державної реєстрації (державного реєстратора) за місцезнаходженням майбутньої юридичної особи. Заява та документи для державної реєстрації можуть подавати у паперовій формі або у електронній формі. Законодавством передбачена можливість електронної реєстрації підприємств із 28.08.2011.

У паперовій формі заява та документи подаються особисто заявником за заявою шляхом звернення до фронт-офісів або поштовим відправленням. Заяву про державну реєстрацію підписує заявник. У разі подання документів для державної реєстрації до фронт-офісу уповноважена особа такого фронт-офісу здійснює всі дії щодо прийняття та видачі документів для державної реєстрації. Центри надання адміністративних послуг, утворені відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», також можуть приймати та передавати заяву та електронні копії оригіналів документів для державної реєстрації. У разі подання заяви для державної реєстрації поштовим відправленням справжність підпису заявника має бути нотаріально засвідчена. В електронній формі заява та документи подаються заявником на порталі електронних сервісів за допомогою програмних засобів ведення Єдиного державного реєстру. Заява формується заявником у електронній формі з обов'язковим долученням до неї електронних копій оригіналів документів для державної реєстрації, виготовлених шляхом сканування, або оригіналів таких електронних документів, а також документів, що підтверджують сплату адміністративного збору, опису поданих заявником документів для державної реєстрації

Для державної реєстрації створення юридичної особи (у тому числі в результаті виділу, злиття, перетворення, поділу) необхідно подати пакет документів:

1) заява про державну реєстрацію створення юридичної особи. У заяві про державну реєстрацію створення юридичної особи, утвореної в результаті поділу, додатково зазначаються відомості про відокремлені підрозділи в частині їх належності до юридичної особи – правонаступника;

2) заява про обрання юридичною особою спрощеної системи оподаткування та/або реєстраційна заява про добровільну реєстрацію як платника податку на додану вартість, та/або заява про внесення до Реєстру неприбуткових установ та організацій за формами, затвердженими відповідно до законодавства, за бажанням заявника;

3) примірник оригінала (нотаріально засвідчену копію) рішення засновників, а у випадках, передбачених законом, – рішення відповідного державного органу про створення юридичної особи;

4) документ, що підтверджує створення громадського формування, відповідність статуту юридичної особи, на підставі якого діє громадське формування, – у разі державної реєстрації громадського формування, що є самостійним структурним підрозділом у складі іншої юридичної особи;

5) відомості про керівні органи громадського формування (ім'я, дата народження керівника, членів інших керівних органів, реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності), посада, контактний номер телефону та інші засоби зв'язку), відомості про особу (осіб), яка має право представляти громадське формування для здійснення реєстраційних дій (ім'я, дата народження, контактний номер телефону та інші засоби зв'язку);

6) установчий документ юридичної особи – у разі створення юридичної особи на підставі власного установчого документа.

Для створення юридичної особи її учасники (засновники) розробляють установчі документи, які викладають письмово і їх підписують всі учасники (засновники), якщо законом не встановлено інший порядок їх затвердження. Установчим документом товариства є затверджений учасниками статут або засновницький договір між учасниками. Товариство, створене однією особою, діє на підставі статуту, затвердженого цією особою. Установа створюється на підставі індивідуального або спільного установчого акта, складеного засновником (засновниками).

Установчими документами суб'єкта господарювання є рішення про його утворення або засновницький договір, а у випадках, передбачених законом, статут (положення) суб'єкта господарювання. В установчих документах мають бути зазначені найменування суб'єкта господарювання, мета і предмет господарської діяльності, склад і компетенція його органів управління, порядок прийняття ними рішень, порядок формування майна, розподілу прибутків та збитків, умови його реорганізації та ліквідації, якщо інше не передбачено законом.

У засновницькому договорі засновники зобов'язуються утворити суб'єкт господарювання, визначають порядок спільної діяльності щодо його утворення, умови передачі йому свого майна, порядок розподілу прибутків і збитків, управління діяльністю суб'єкта господарювання та участі в ньому засновників, порядок вибуття та входження нових засновників, інші умови діяльності суб'єкта господарювання, які передбачені законом, а також порядок його реорганізації та ліквідації відповідно до закону.

Статут суб'єкта господарювання має містити відомості про його найменування, мету і предмет діяльності, розмір і порядок утворення статутного капіталу та інших фондів, порядок розподілу прибутків і збитків, про органи управління і контролю, їх компетенцію, про умови реорганізації та ліквідації суб'єкта господарювання, а також інші відомості, пов'язані з особливостями організаційної форми суб'єкта господарювання, передбачені законодавством. Статут може містити й інші відомості, що не суперечать законодавству;

7) реєстр осіб (громадян), які брали участь в установчому з'їзді (конференції, зборах), – у разі державної реєстрації створення громадських об'єднань;

8) документ про сплату адміністративного збору;

9) документ, що підтверджує реєстрацію іноземної особи у країні її місцезнаходження (витяг із торговельного, банківського, судового реєстру тощо), – у разі створення юридичної особи, засновником (засновниками) якої є іноземна юридична особа;

10) примірник оригінала (нотаріально засвідчена копія) передавального акта – у разі створення юридичної особи в результаті перетворення або злиття;

11) примірник оригінала (нотаріально засвідчена копія) розподільчого балансу – у разі створення юридичної особи в результаті поділу або виділу;

12) документи для державної реєстрації змін про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі, визначені частиною четвертою цієї статті, – у разі створення юридичної особи в результаті виділу;

13) документи для державної реєстрації припинення юридичної особи в результаті злиття та поділу – у разі створення юридичної особи в результаті злиття та поділу;

14) список учасників установчих або загальних зборів членів профспілки.

Документи, які подає заявник для державної реєстрації фізичної особи – підприємця:

1) заява про державну реєстрацію фізичної особи підприємцем;

2) заява про обрання фізичною особою спрощеної системи оподаткування та/або реєстраційна заява про добровільну реєстрацію як платника податку на додану вартість за формою, затвердженою центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної податкової і митної політики, – за бажанням заявника;

3) нотаріально засвідчена письмова згода батьків (усиновлювачів) або піклувальника чи органу опіки та піклування – для фізичної особи, яка досягла шістнадцяти років і має бажання займатися підприємницькою діяльністю, але не має повної цивільної дієздатності.

З дня надходження документів реєстратор має три дні для внесення запису в Єдиний державний реєстр про проведення державної реєстрації юридичної особи.

Дата внесення до Єдиного державного реєстру запису про проведення державної реєстрації юридичної особи і є датою державної реєстрації юридичної особи.

Не пізніше наступного робочого дня з дати державної реєстрації юридичної особи державним реєстратором видається (надсилається рекомендованим листом) засновнику або уповноваженій ним особі один примірник оригіналу установчих документів з відміткою державного реєстратора про проведення державної реєстрації юридичної особи та виписка з Єдиного державного реєстру.

Етап 3. Забезпечення виконання післяреєстраційних процедур.

До них належать:

- реєстрація в органах статистики, отримання довідки з ЄДРПОУ;
- реєстрація у Державній податковій службі;
- реєстрація платником єдиного соціального внеску;
- виготовлення печатки.

При проведенні реєстрації юридичної особи державний реєстратор у день державної реєстрації передає відповідним *органам статистики, державної податкової служби, Пенсійного фонду України* відомості з реєстраційної картки на проведення державної реєстрації юридичної особи.

Звертаємо увагу на те, що паперові документи про реєстрацію юридичної особи у вищезгаданих органах потрібно отримувати безпосередньо у цих органах, або в єдиному реєстраційному вікні (якщо таке функціонує при місцевому органі державної реєстрації). Хоч у законодавстві і передбачено обов'язок відповідних державних органів відправляти документи поштою, на практиці це рідко працює. Також будьте готові і до того, що в різних регіонах державні органи під час взяття на облік юридичних осіб можуть вимагати додаткові документи крім тих, що передбачені в законодавстві.

Отримання довідки з ЄДРПОУ

Для отримання довідки з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (ЄДРПОУ) потрібно звернутися до органу статистики за місцем реєстрації юридичної особи і надати такі документи:

- запит;
- виписка з єдиного державного реєстру та її ксерокопія (для уточнення даних про юридичну особу);
- документ про оплату з відміткою банку;
- документ, що підтверджує повноваження особи (довіреність, тощо).

Довідки з ЄДРПОУ видають лише після надходження до органів статистики даних від Державного реєстратора.

Реєстрація у Державній податковій службі (ДПС)

Місцем обліку платників податків є відповідний орган державної податкової служби за зареєстрованим місцезнаходженням юридичної особи.

Підставою для взяття юридичної особи на облік в органі державної податкової служби є надходження до цього органу відомостей з відповідної реєстраційної картки на проведення державної реєстрації юридичної особи.

Взяття на облік платника податків проводиться не пізніше наступного робочого дня з дня отримання відомостей з реєстраційної картки, наданих державним реєстратором, чи заяви від платника податків.

Після взяття платника податків на облік за основним місцем обліку орган державної податкової служби формує довідку про взяття на облік платника податків за ф. № 4-ОПП. Така довідка надсилається платнику податків наступного робочого дня з дня взяття на облік. За згодою платника податків не пізніше наступного робочого дня після взяття його на облік така довідка може бути видана платнику податків чи уповноваженій особі платника податків в органі державної податкової служби.

Для взяття на облік платник податків – юридична особа (в разі бажання або якщо законом передбачено відповідні особливості її реєстрації) подає до органу державної податкової служби: заяву за ф. № 1-ОПП; копію свідоцтва про державну реєстрацію; копію документа, що підтверджує присвоєння коду за ЄДРПОУ. Одночасно з поданням заяви та копій документів, визначених цим розділом, пред'являють оригінали відповідних документів.

З моменту взяття на облік платник податків вважається таким, що перебуває на загальній системі оподаткування, якщо він не обрав іншого способу оподаткування відповідно до законодавства.

Реєстрація платником єдиного соціального внеску

Роботодавці та підприємства, установи, організації, інші юридичні особи, утворені відповідно до законодавства України, які використовують працю фізичних осіб на умовах трудового договору (контракту), відповідно до законодавства є платниками єдиного соціального внеску. Облік таких осіб веде Пенсійний фонд.

Взяття на облік юридичних осіб здійснюють управління Пенсійного фонду України в районах, містах і районах у містах за місцезнаходженням юридичної особи на підставі відомостей з реєстраційної картки на проведення державної реєстрації юридичної особи, наданих державним реєстратором не пізніше наступного робочого дня з дня отримання зазначених відомостей органами Пенсійного фонду.

У день отримання зазначених відомостей органи Пенсійного фонду направляють відомості про юридичних осіб до відповідного робочого органу виконавчої дирекції Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України.

Згідно з отриманою від органу Пенсійного фонду інформацією робочий орган виконавчої дирекції Фонду соціального страхування від нещасних випадків приймає рішення про віднесення до класу професійного ризику виробництва юридичної особи та не пізніше наступного робочого дня направляє органу Пенсійного фонду повідомлення про віднесення його до класу професійного ризику виробництва.

Від класу професійного ризику виробництва залежить розмір єдиного внеску, що сплачуватиме юридична особа.

Повідомлення про взяття на облік юридичної особи як платника єдиного внеску безоплатно надсилається платникові поштою з повідомленням про вручення наступного робочого дня з дня взяття на облік в органі Пенсійного фонду.

У разі незгоди зі встановленим розміром єдиного внеску платник протягом десяти робочих днів з дня надходження повідомлення про взяття на облік має право звернутися до органу Пенсійного фонду з письмовою заявою про зміну розміру єдиного внеску.

Виготовлення печатки

Чинним законодавством не передбачено дозволу органів МВС для виготовлення печатки. Тому щоб її виготовити, достатньо звернутися керівникові (або довіреній особі) до штемпельно-граверної майстерні, яка займається виготовленням печаток. Найчастіше при виготовленні печатки вимагають лише оригінал виписки з Єдиного державного реєстру та оригінал паспорта керівника (або його копію, якщо звертається довірена особа).

У певних випадках для підприємства також можуть бути необхідні:

- документальне підтвердження адреси реєстрації (юридична адреса);
- отримання іноземним засновником – фізичною особою ідентифікаційного номера;
- реєстрація платником єдиного податку;
- реєстрація платником ПДВ;
- отримання торгового патенту;
- акредитація на митниці як суб'єкта ЗЕД;
- отримання дозволу на працевлаштування іноземця;
- інші додаткові реєстраційні дії та юридичні процедури.

Важливим завданням створення підприємства є формування внутрішніх документів суб'єкта господарювання, наявність яких забезпечить ефективну організацію його роботи.

Внутрішньоорганізаційні документи, що регламентують працю персоналу готелю та закладу ресторанного господарства, складають відповідно до чинної нормативно-правової бази.

1. Основний документ, що регламентує діяльність підприємства (установчий договір, статут).
2. Положення про підрозділ (на вибір).
3. Посадова інструкція (на вибір).

Систему регламентуючих документів, що регулюють працю персоналу готелю та закладу ресторанного господарства, зображено на рис. 3.1. Таким переліком в організації праці повинні керуватися всі підприємства.

Нормативно-методичні матеріали групують за їх змістом:

- нормативно-довідкові документи;
- документи організаційного, організаційно-розпорядчого та організаційно-методичного характеру;
- документи технічного, техніко-економічного та економічного характеру.

Перша група охоплює норми і нормативи, необхідні під час виконання завдань підприємств готельного та ресторанного господарства і планування праці у сфері надання послуг та управління.

Документи другої групи регламентують завдання, функції, права, обов'язки підрозділів і працівників системи управління персоналом; містять методи і правила виконання робіт з управління персоналом, наприклад, Цивільний кодекс України, Кодекс законів про працю України, регулятивні документи (положення, інструкції, правила) державних органів, накази, положення, інструкції, що видає керівник організації або відповідний підрозділ, з питань праці, чисельності, оплати праці тощо.

Документи технічного, техніко-економічного та економічного характеру містять правила, стандарти, норми, вимоги, що регламентують планування приміщень і робочих місць, надання послуг, тарифні ставки, коефіцієнти доплати, типові норми часу, заходи з техніки безпеки та ін.

Найважливішим внутрішнім організаційно-регламентним документом підприємства є Положення про структурний підрозділ.

Положення про структурний підрозділ – внутрішній нормативний документ, на підставі якого організовують повсякденну діяльність структурного підрозділу, оцінюють результати його роботи, складають посадові інструкції, визначають завдання, функції, права та обов'язки, а головне – відповідальність працівників.

Положення про структурний підрозділ підприємства, як правило, розробляє керівник підрозділу або робоча група спеціалістів у галузі управління, трудового права та відповідного напрямку діяльності підприємства.

Проект положення підписує керівник структурного підрозділу (члени робочої групи), погоджують заступник керівника підприємства відповідного напрямку роботи, керівники структурних підрозділів або посадові особи, з якими взаємодіє цей підрозділ, і затверджує керівник підприємства в порядку, встановленому для затвердження нормативних документів (грифом «ЗАТВЕРДЖУЮ»).

Після затвердження один примірник положення зберігається у керівника підрозділу, другий – у кадровій службі.



Рис. 3.1. Перелік документів, які регламентують працю персоналу готелю та закладу ресторанного господарства

У разі перерозподілу функцій між структурними підрозділами у зв'язку з реорганізацією (змінюючи структуру) зміни (доповнення) до положення про структурний підрозділ може бути внесено тільки наказом керівника підприємства.

Положення про структурний підрозділ замінюють та наново затверджують у разі зміни назви підприємства або підрозділу.

Положення про будь-який структурний підрозділ складається з таких розділів:

1. **«Загальні положення».** У розділі має бути зазначено точну назву структурного підрозділу та його місце в організаційній структурі підприємства (правовий статус); порядок створення і ліквідації; структуру; підпорядкування; посаду керівника структурного підрозділу та порядок його заміщення в разі відсутності; порядок призначення та звільнення працівників підрозділу; порядок внесення змін і доповнень до положень; перелік основних нормативно-правових документів та інструкцій, якими повинен керуватися структурний підрозділ у діяльності.

2. **«Завдання».** Повинен містити формулювання основних завдань (напрямів діяльності) структурного підрозділу.

3. **«Функції».** У розділі всебічно характеризують діяльність структурного підрозділу і ступінь його самостійності у вирішенні питань, пов'язаних з виконанням основних завдань (забезпеченням напрямів діяльності).

4. **«Права».** Розділ повинен містити перелік наданих структурному підрозділу прав, необхідних для виконання покладених на нього функцій.

5. **«Відповідальність».** У розділі перелічують основні позиції, за якими працівники структурного підрозділу несуть колективну відповідальність за невиконання покладених на підрозділ завдань і функцій, невикористання наданих йому прав, недостовірність даних у документації, яку веде структурний підрозділ, тощо.

6. «Взаємовідносини з іншими підрозділами». У розділі визначають коло службових відносин структурного підрозділу з іншими підрозділами підприємства, а також сторонніми організаціями з питань, що входять у його компетенцію, зокрема щодо отримання (надання) інформації, погодження документів, спільного виконання роботи тощо.

На основі типових документів з урахуванням особливостей організації працівники служби управління персоналом розробляють документи для внутрішнього користування. Так, важливими організаційно-розпорядчими документами є Правила внутрішнього розпорядку, що містять такі розділи:

- ❖ загальні положення;
- ❖ порядок приймання та звільнення робітників та службовців;
- ❖ основні обов'язки робітників та службовців;
- ❖ основні обов'язки адміністрації;
- ❖ робочий час і його використання;
- ❖ винагорода за успіхи в роботі;
- ❖ відповідальність за порушення трудової дисципліни.

У розпорядженні кадрова служба має всі нормативні акти, на підставі яких складають документи внутрішнього користування:

- колективний договір;
- правила внутрішнього трудового розпорядку;
- положення про підрозділи (відділи, служби, групи) та ін.

Найважливішим організаційним документом є колективний договір, який розробляють за безпосередньої участі підрозділу служби з управління персоналом. Колективний договір – це угода, яку укладають трудовий колектив і адміністрація підприємства щодо врегулювання їх відносин у процесі діяльності на календарний рік.

До документів організаційно-методичного характеру належать такі, що регламентують виконання функцій з управління персоналом:

- Положення про формування кадрового резерву готелю;
- Положення про організацію адаптації працівників;
- Рекомендації щодо організації добору персоналу;
- Положення про врегулювання стосунків у колективі;
- Положення про оплату і стимулювання праці;
- Інструкція з дотримання правил техніки безпеки та ін.

Основним документом у кадровій службі є посадова інструкція. Вона регламентує діяльність у межах кожної управлінської посади, містить вимоги до працівника, що обіймає певну посаду. Посадова інструкція може бути складена на основі типових вимог до посади, що містяться у Кваліфікаційному довіднику посад керівників, фахівців, службовців (далі – довідник), з урахуванням особливостей певного готелю і соціально-економічних умов його діяльності.

Посадові інструкції складаються з таких розділів:

«Загальні положення», «Завдання та обов'язки», «Права», «Відповідальність», «Повинен знати», «Кваліфікаційні вимоги», «Взаємовідносини (зв'язки) за професією, посадою».

У робочих інструкціях розділи «Загальні положення» та «Взаємовідносини (зв'язки) за професією, посадою» не обов'язкові.

Розділ «**Загальні положення**» повинен містити дані про категорію працівника, порядок його прийняття на посаду та звільнення з неї, підпорядкування, перелік документів, якими працівник повинен керуватися в роботі, ін.

За потреби в розділі зазначають, що працівник є посадовою особою з ненормованим робочим днем або на працівника покладено матеріальну відповідальність (у випадках, передбачених чинним законодавством).

Розділ **«Завдання та обов’язки»** розкриває зміст робіт, які повинен виконувати працівник. Складаючи цей розділ, використовують кваліфікаційну характеристику, що міститься в довіднику. У чинній інструкції цей розділ повинен містити характеристику робочого місця.

Оскільки кваліфікаційні характеристики в довіднику містять лише основні або типові завдання та обов’язки, посадові (робочі) інструкції можна доповнювати роботами, передбаченими статутами, регламентами, технологічними картами, інструкціями та іншими нормативними документами підприємства.

У розділі **«Права»** визначають делеговані працівникові права, за допомогою яких забезпечується виконання покладених на нього завдань та обов’язків. На практиці керівник та працівник мають такі права:

керівник – вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи структурного підрозділу; за дорученням керівника підприємства чи заступника керівника з відповідного напрямку роботи представляти в межах компетенції від імені підприємства структурний підрозділ на інших підприємствах, в установах, організаціях, органах державної влади; брати участь у нарадах, семінарах, конференціях та проводити їх з питань, що належать до компетенції структурного підрозділу; вносити пропозиції щодо переведення працівників, їх морального і матеріального заохочення, застосування до них заходів дисциплінарного впливу тощо;

працівник – за дорученням керівника структурного підрозділу представляти від імені підприємства структурний підрозділ на інших підприємствах, в установах, організаціях, органах державної влади з питань, що належать до компетенції підрозділу; вирішувати з керівниками структурних підрозділів підприємства питання, покладені на працівника посадовою інструкцією; брати участь у колегіальному вирішенні питань діяльності структурного підрозділу, вносити пропозиції щодо поліпшення роботи на дорученій ділянці тощо.

Розділ **«Відповідальність»** обумовлює особисту відповідальність працівника за виконання посадових обов’язків (робіт). При цьому керівник структурного підрозділу крім зазначеного несе персональну відповідальність за наслідки прийнятих ним рішень, що виходять за межі його повноважень, визначених чинним законодавством, статутом підприємства, іншими нормативно-правовими актами, а також за використання майна та коштів підприємства у власних інтересах або в інтересах, протилежних інтересам власника підприємства.

Розділ **«Повинен знати»** обумовлює передбачені довідником вимоги до знань, умінь, майстерності працівника, а також додаткові вимоги з урахуванням специфіки діяльності підприємства.

Розділ **«Кваліфікаційні вимоги»** повинен містити норми кваліфікаційної характеристики за довідником. У разі потреби ці норми можуть бути підвищені (розширені).

Розділ **«Взаємовідносини (зв’язки) за професією, посадою»** розкриває відносини (зв’язки) працівника з іншими працівниками підрозділу (інших підрозділів), умови заміщення в разі відсутності тощо.

Посадова (робоча) інструкція є постійно діючим нормативним документом. До неї можна вносити доповнення або зміни (під час перерозподілу обов’язків, скорочення штату та в інших випадках), але лише на підставі наказу, з яким працівника, що обіймає посаду, потрібно ознайомити не пізніше як за два місяці до внесення зазначених змін (доповнень).

У разі зміни назви підприємства, підрозділу, посади до посадової інструкції вносять відповідні зміни і знову затверджують її.

Оригінал затвердженої посадової інструкції зберігається в кадровій службі (у посадової особи, яка виконує функції кадрової служби). Копії засвідченої в установленому порядку посадової інструкції видають працівникові та керівнику відповідного структурного підрозділу.

Працівника ознайомлюють з посадовою інструкцією в порядку, встановленому на підприємстві. Зазвичай працівник ставить підпис у журналі ознайомлення працівників з нормативними документами підприємства або в листку ознайомлення з посадовою інструкцією, який долучають до інструкції.

Посадові (робочі) інструкції зберігаються за місцем затвердження постійно, в інших організаціях, установах, підприємствах – три роки після заміни новими.

Переваги посадових інструкцій такі:

- ✓ вони потрібні для чіткого визначення службового становища, обов'язків, прав і персональної відповідальності працівників;
- ✓ адміністрація підприємства, приймаючи на роботу, повинна визначити коло обов'язків кожного працівника відповідно до посади, яку він обіймає;
- ✓ посадові інструкції надають можливість у гранично короткий термін освоїти обов'язки і права новим працівникам;
- ✓ посадові інструкції потрібні для оцінювання роботи персоналу за повнотою виконання закріплених за ними обов'язків під час проведення атестації;
- ✓ вони створюють умови для правильної організації праці, сприяють уникненню конфліктних ситуацій між персоналом і керівництвом.

Для ефективної діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства потрібна функціональна організаційна структура. Загальний метод подання структури готелю – це організаційна схема, тобто схема відносин підрозділів, де показано розташування кожної служби і посади в загальній організації готелю та розподіл повноважень і обов'язків.

Організаційна структура потрібна для ефективного виконання працівниками ключових функцій, визначення їхньої підзвітності, забезпечення належних зусиль персоналу.

Проектуючи організаційну структуру готелю та закладу ресторанного господарства, необхідно обґрунтувати:

- функції, які виконуватиме підприємство (конкретизувати за змістом діяльності проєктованого підприємства);
- параметри організаційної структури (кількість рівнів управління і працівників, що підпорядковуватимуться певному менеджеру);
- кількість структурних підрозділів апарату управління;
- зв'язки між підрозділами.

Вихідною інформацією для побудови організаційної структури управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу є загальна чисельність та структура операційного і допоміжного персоналу (підрозділ «Економічна частина проєкту»).

Необхідно також враховувати сукупність чинників впливу на вибір типу організаційної структури, насамперед його призначення, місця розташування, специфіки додаткових послуг, що надаються (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Чинники впливу на вибір організаційної структури підприємства

Внутрішні	Загальні (зовнішні)	Спеціальні
Складність Формалізація Централізація Норми керованості (сфера контролю)	Стратегія організації Розмір організації Технологія (продукт) Зовнішнє середовище	Ефект влади і контролю Комп'ютеризація інформаційних потоків

В управлінській практиці підприємств готельного та ресторанного господарства найпоширеніші такі типи організаційної структури: лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, дивізійна.

Лінійна організаційна структура управління. Лінійні зв'язки на підприємстві відображають рух управлінських рішень та інформації, що виходить від так званого лінійного менеджера, тобто особи, яка цілком відповідає за діяльність підприємства (як правило, невеликого) або його структурних підрозділів (у великому).

Наприклад, за лінійної організаційної структури управління директор підприємства готельного господарства організовує та забезпечує ефективну його діяльність; розробляє стратегію розвитку та здійснює контроль за якістю надання послуг; організовує ефективні зовнішні комунікації; забезпечує раціональне використання, облік і розподіл номерів та місць; скеровує роботу персоналу і служб підприємства (розміщення, обслуговування, ресторанного сервісу тощо); забезпечує рентабельне функціонування; ведення і своєчасне подання господарсько-фінансової звітності; вживає заходи забезпечення готелю матеріально-технічними ресурсами та персоналом (рис. 3.2, 3.3 та 3.5).

Переваги такої організаційної форми управління полягають в оперативності та конкретності, здатності таких структур до самоуправління. Керівник може особисто контролювати виконання основних та забезпечуючи бізнес-процесів, знає індивідуально-особистісні особливості та професійні якості кожного члена колективу і поточний стан справ у готелі.

Недоліки такої форми виявляються при збільшенні обсягу роботи та чисельності підлеглих: висока завантаженість керівника, знижується можливість керівника якісно контролювати і скеровувати роботу колективу, відсутність у керівника різносторонніх спеціалізованих знань (правових, фінансових, маркетингових, технічних тощо).

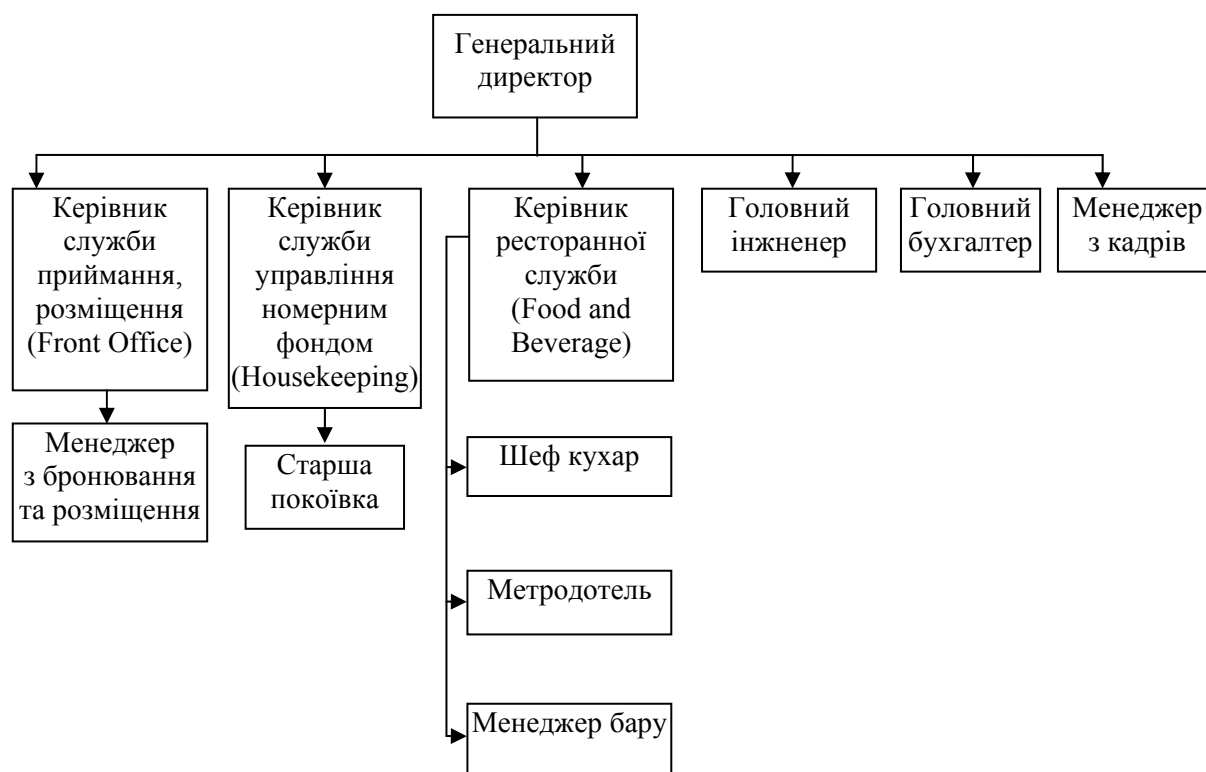


Рис. 3.2. Лінійна організаційна структура управління готелем на 100 місць з рестораном

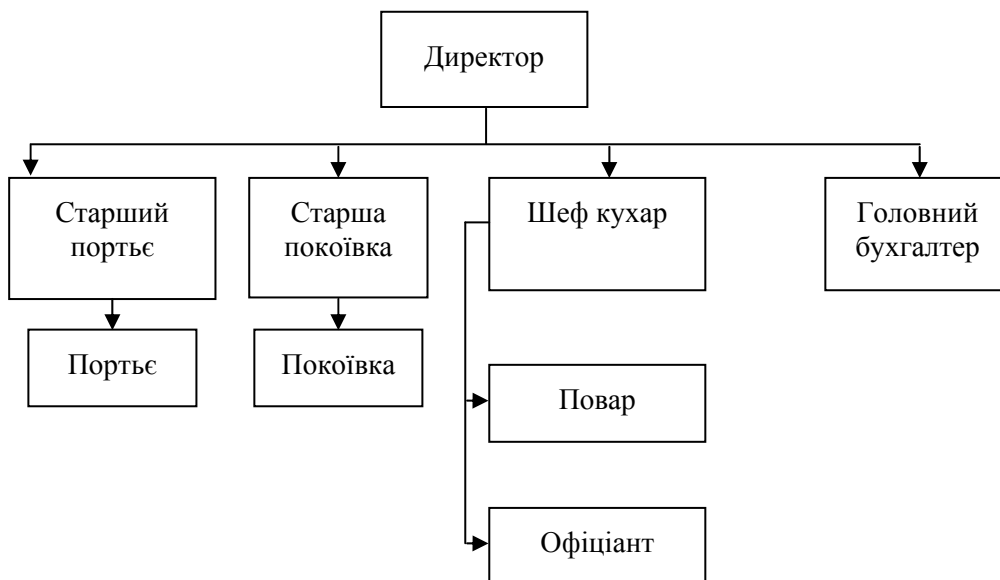


Рис. 3.3. Лінійна організаційна структура управління готелем на 50 місць з рестораном

Лінійну організаційну структуру закладу ресторанного господарства показано на рис. 3.4.

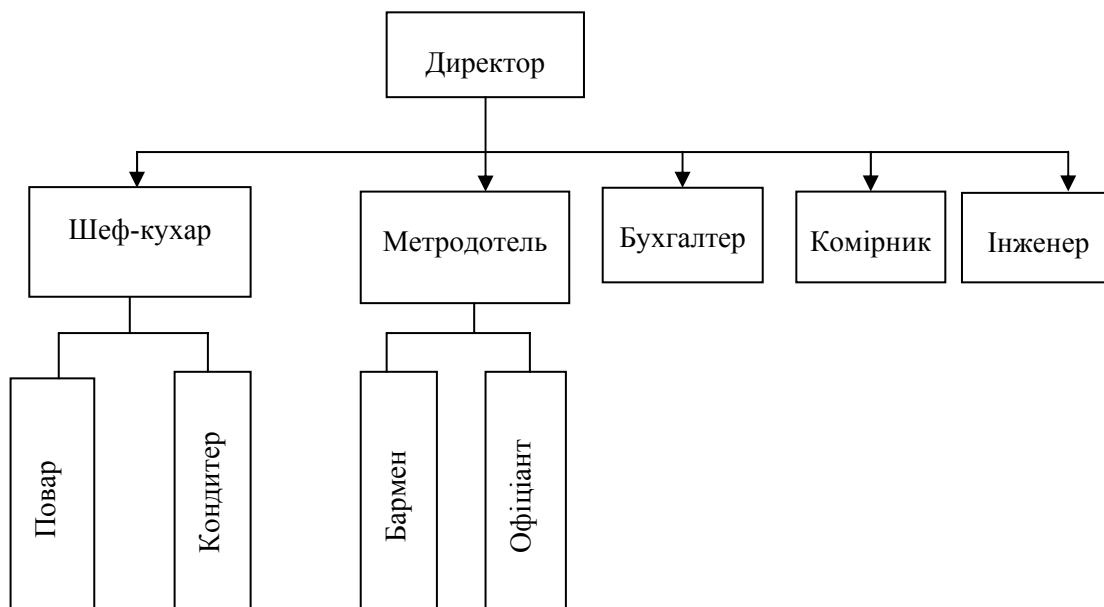


Рис. 3.4. Лінійна організаційна структура управління рестораном на 120 місць

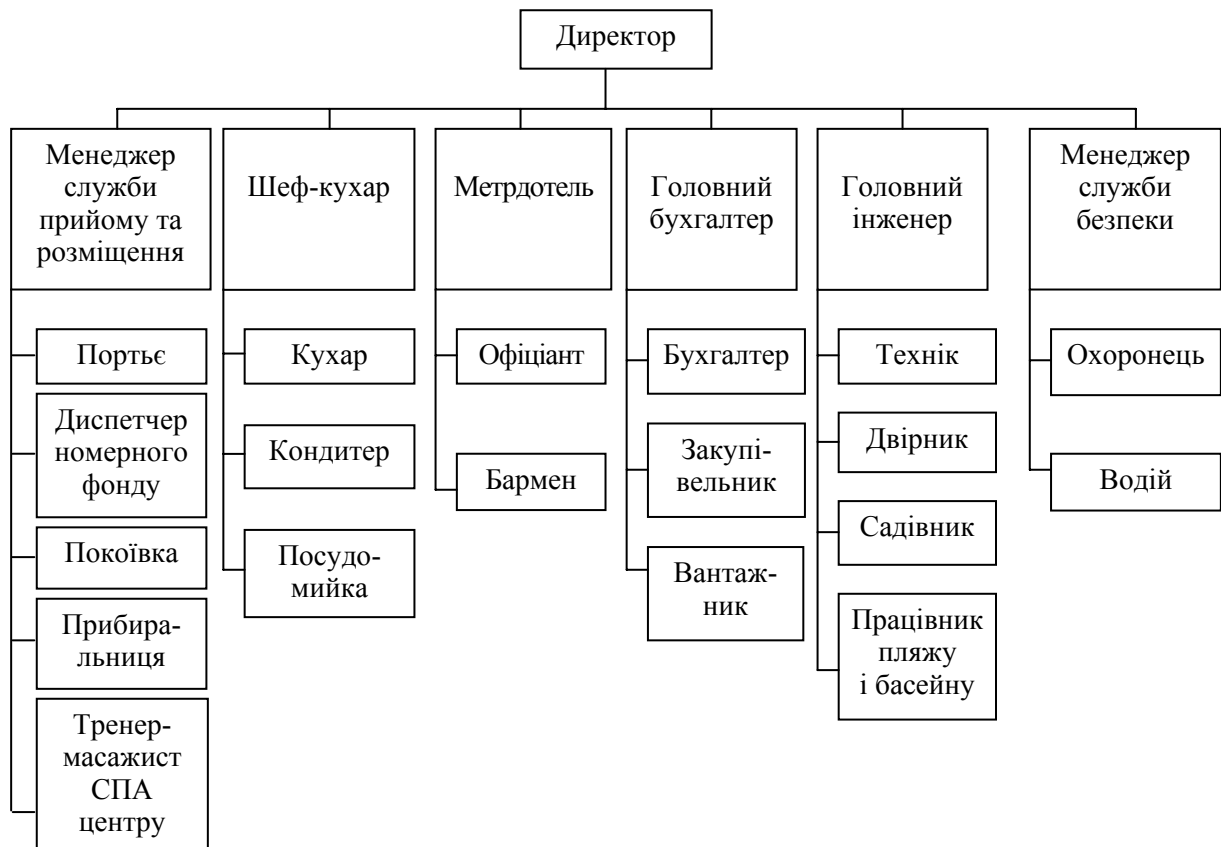


Рис. 3.5. Лінійна організаційна структура управління курортного готелю на 75 місць

Функціональне управління здійснює певна сукупність підрозділів, які виконують конкретну роботу, необхідну для прийняття рішень у системі лінійного управління. Ідея полягає в тому, що виконання окремих функцій покладається на фахівців.

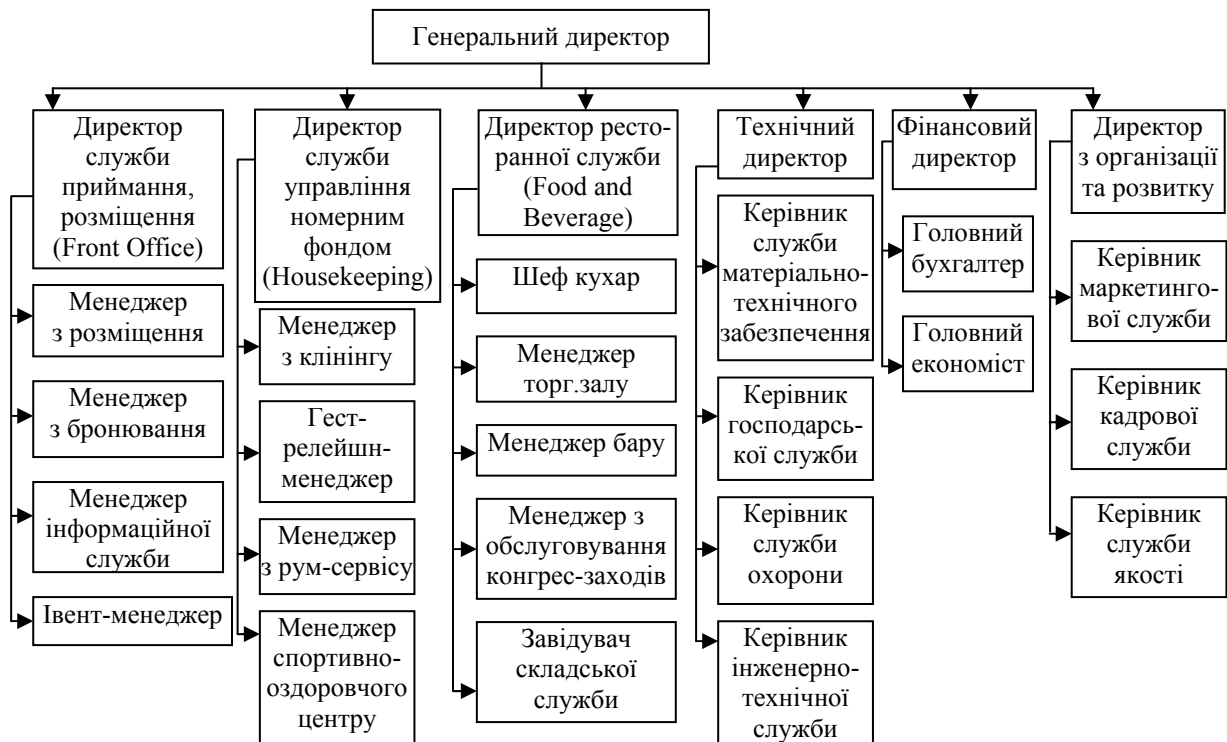


Рис. 3.6. Лінійно-функціональна організаційна структура готелю на 300 місць

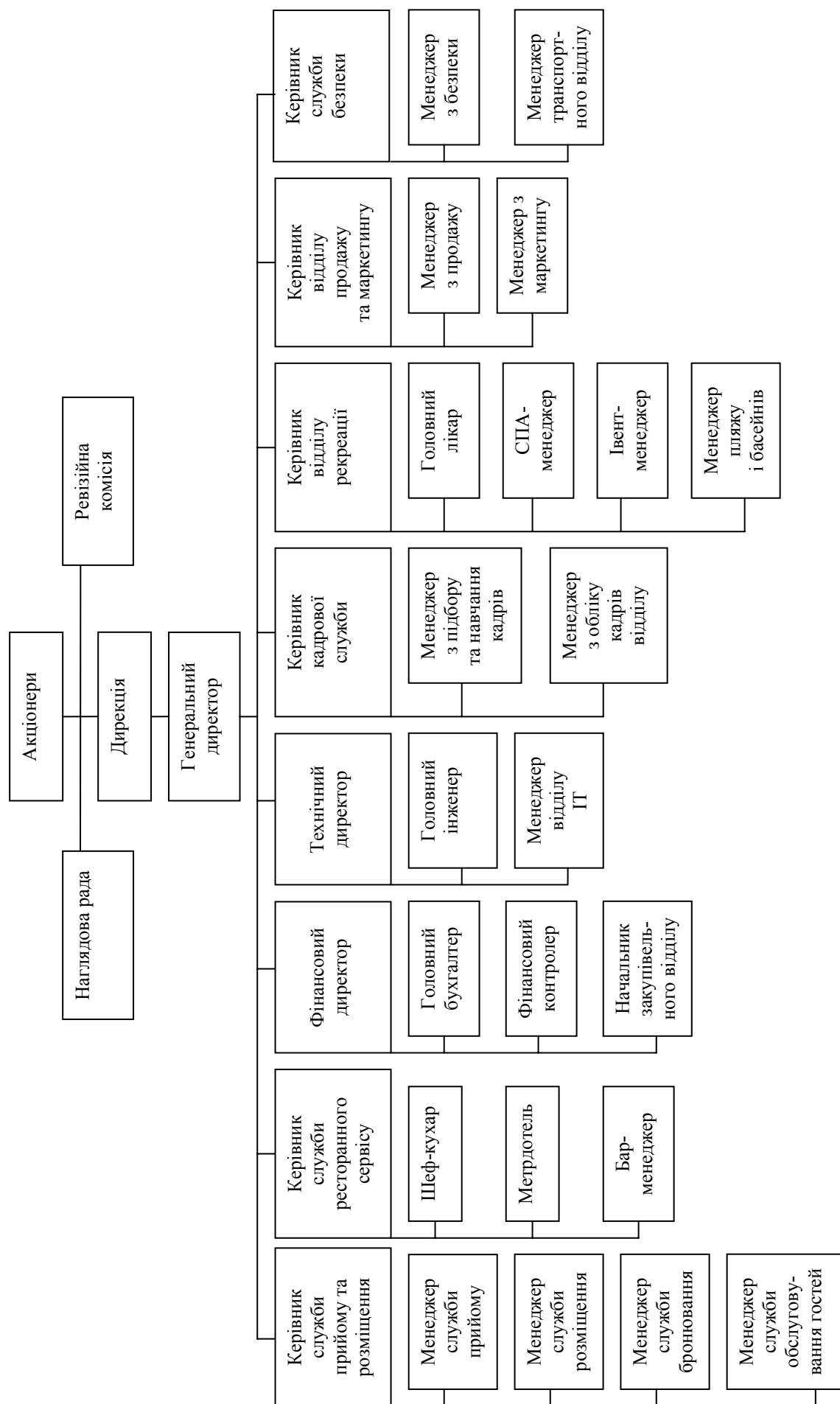


Рис. 3.7. Лінійно-функціональна організаційна структура курортного готелю на 300 місць

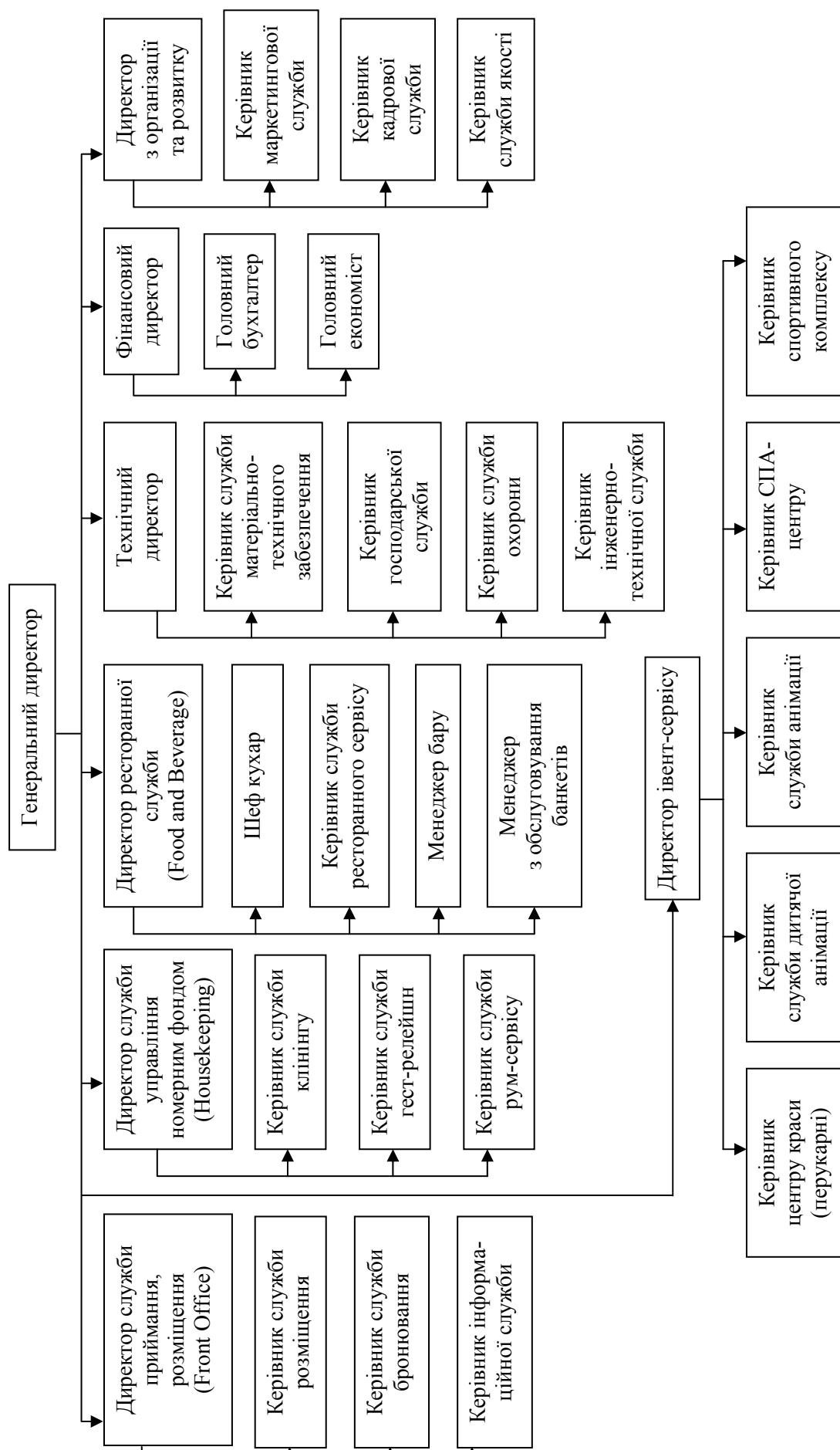


Рис. 3.8. Лінійно-функціональна організаційна структура курортного готелю на 350 місць

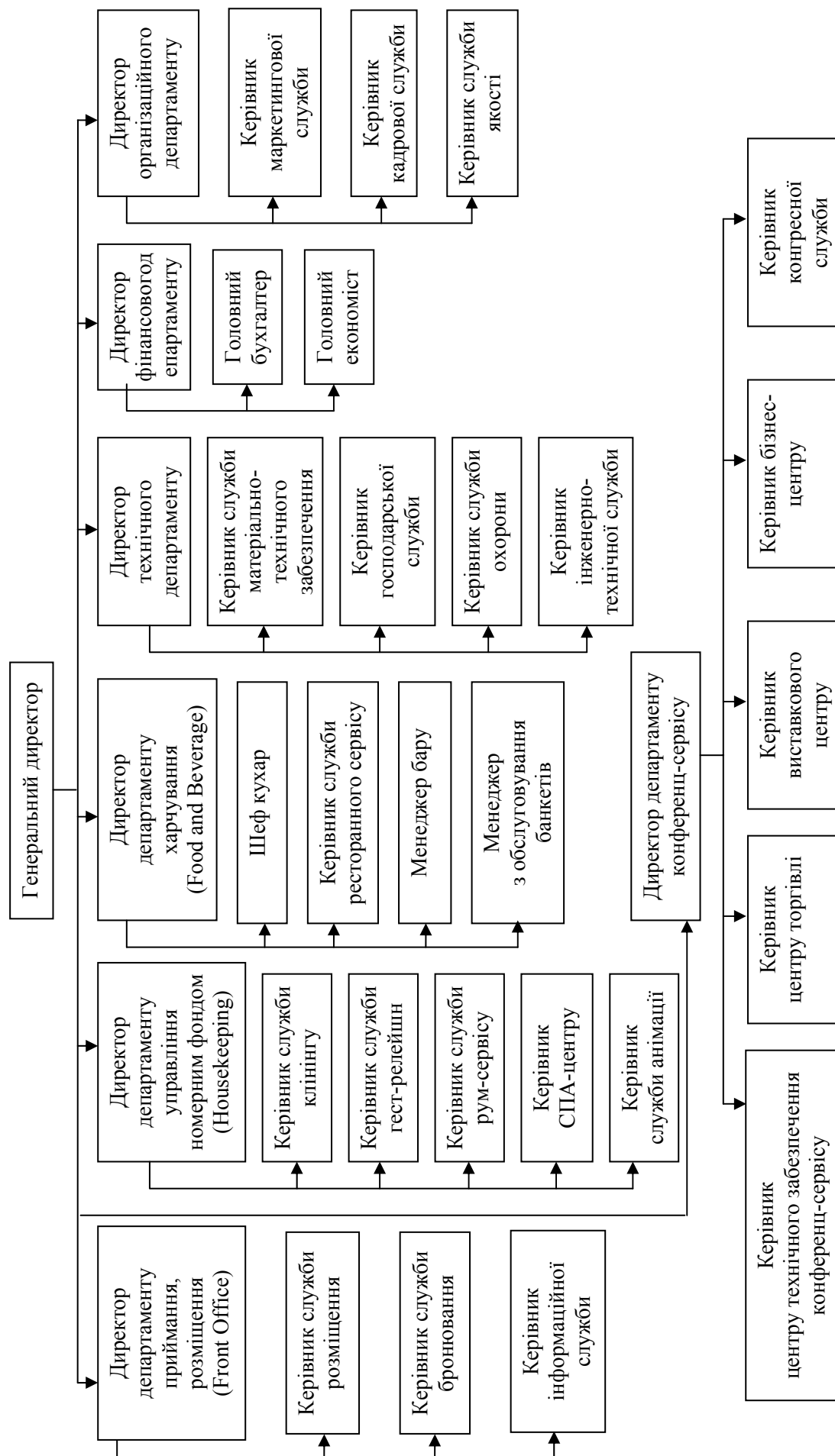


Рис. 3.9. Лінійно-функціональна організаційна структура конгрес-готелю на 400 місць

В організації, як правило, фахівців одного профілю поєднують у структурні підрозділи (відділи), наприклад, відділи маркетингу, приймання і розміщення, плановий. Таким чином, загальне завдання управління організацією розподіляється, починаючи із середнього рівня за функціональним критерієм. Звідси й назва: функціональна структура управління.

Лінійно-функціональна (штабна) структура управління підприємством готельно-ресторанного господарства характерна для великих за розміром підприємств. За такої структури управління всю повноту влади має лінійний керівник, що очолює колектив. Розробляти конкретні питання і готувати відповідні рішення, програми, плани йому допомагає спеціальний апарат, що складається з функціональних підрозділів (управлін, відділів, бюро та ін.).

У цьому разі функціональні структури підрозділу підпорядковуються головному лінійному керівнику. Свої рішення вони реалізують або через головного керівника, або (у межах своїх повноважень) безпосередньо через відповідних керівників служб-виконавців. Таким чином, лінійно-функціональна структура передбачає спеціальні підрозділи при лінійних керівниках.

Структуру та завдання підрозділів підприємств готельного та ресторанного господарства розглянемо на прикладі великого готельного комплексу, у структуру якого входить служба харчування.

Вищий рівень управління готельного комплексу, як правило, представлений власником, який приймають загальні рішення стратегічного характеру. Такі рішення належать до категорії загальних, від яких залежать розмір підприємства, вибір місця для його дислокації, концепція, архітектурні та інтер'єрні рішення, стратегія розвитку, політика тощо. Власником підприємства може бути як приватна особа, так і корпорація.

Стратегічне управління готельним комплексом здійснює управитель, який може бути як його власником (директор), так і найманим працівником (генеральний директор, голова правління). Управителеві підпорядковуються всі служби підприємства, він скеровує, контролює та координує їхню діяльність для одержання максимально можливого ефекту на кожній ділянці підприємства. Контроль за роботою персоналу всіх рівнів є однією з основних функцій керівника підприємства [92].

Управлінська структура великих готельних комплексів може містити посади п'яти-шести директорів департаментів, що підпорядковуються генеральному директорові: директора з приймання, розміщення (Front Office), директора з управління номерним фондом (Housekeeping), харчування (Food and Beverage), фінансового директора, технічного директора, директора з організації та розвитку (рис. 3.6–3.9). Вони становлять середній рівень управління і забезпечують реалізацію політики готельного комплексу, яку розробило вище керівництво, відповідають за доведення стратегічних та операційних завдань до підрозділів і відділів, а також за їх виконання. Керівники відділів, служб та секторів у складі департаментів, як правило, мають широке коло операційних та тактичних завдань і відповідальність щодо прийняття та реалізації рішень в межах закріпленого за ними підрозділу (певного операційного процесу): бронювання, розміщення, рум-сервіс, гест-релейшн, послуги ресторану, анімаційний сервіс тощо. Крім виконання функцій з реалізації загальних завдань у конкретні управлінські рішення, вони також виконують завдання, спрямовані на задоволення потреб гостей.

Директорові департаменту приймання, розміщення (Front Office) безпосередньо підпорядковуються менеджери (керівники) таких служб: бронювання, приймання та інформаційний центр.

Директорові департаменту управління номерним фондом (Housekeeping) підпорядковуються менеджери (керівники) таких служб: гест-релейшн, клінінгу, рум-сервісу, СПА-центру, бізнес-центру, анімаційної служби тощо.

Директору департаменту харчування (Food and Beverage) впідпорядковуються керівники всіх підрозділів харчування в готелі (бари, кафе), шеф-кухар ресторану, метрдотель ресторану (керівник служби обслуговування в ресторані).

Директорові технічного департаменту впідпорядковуються керівники інженерно-технічних та експлуатаційних підрозділів: матеріально-технічного забезпечення, охорони, складського господарства, господарського (пральня, хімчистка), інженерно-технічного обслуговування та ремонту, інформаційних технологій, технічного обслуговування басейнів та пляжу тощо.

Директорові організаційного департаменту підпорядковуються керівники комерційної служби та служби маркетингу, кадрової служби, служби якості.

Для прийняття важливих стратегічних рішень (вибору цільового ринку, стратегічних партнерів, придбання нового обладнання, реалізації проектів) на підприємстві створюють спеціальну раду, до якої входять керівники вищого рангу і всі керівники відділів.

В організаційній структурі готельного комплексу існують два блоки операційних підрозділів: приймання розміщення та обслуговування в готелі і служба харчування (ресторанна служба). Це пов'язано з тим, що готельні комплекси пропонують гостям готельний продукт – безпечне і комфортне проживання та ресторанний сервіс. Інші підрозділи відіграють допоміжну роль – підтримування основної діяльності готелю.

Отже, розглянемо докладніше структуру та завдання зазначених департаментів та служб.

У функції департаменту приймання і розміщення входять бронювання, зустріч, реєстрація, розподіл номерів, розміщення у номерах, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання та додаткові послуги, виселення з номерів, ведення необхідної документації. До обов'язків цього підрозділу належать ведення і підтримування в робочому стані бази даних, що містить інформацію про гостей і стан номерного фонду. У великих готельних комплексах департамент приймання і розміщення часто поділяють на відділи (сектори), що спеціалізуються на певних операціях.

У департаменті приймання і розміщення передбачають такі посади: спеціаліст з приймання і розміщення гостей (менеджер, адміністратор), який оформлює гостей на проживання; касир, що приймає від клієнтів оплату і виписує їм рахунки; швейцар (зустрічає гостя та супроводжує в готель, підносить багаж), портье, який формує інформацію про рух номерного фонду, надає інформацію гостям і функціональним службам готелю, зберігає та видає ключі від номерного фонду, а також збирає, підшиває і зберігає первинну документацію про клієнтів; телефонний оператор, що підтримує зв'язок з міжміською та міжнародною телефонними станціями, фіксує телефонні розмови клієнтів з номерів, контролює оплату таких розмов, а також будить клієнтів на їхнє прохання; агент з бронювання – здійснює бронювання номерів та додаткових послуг в готелі й веде відповідну документацію.

У невеликих готельних комплексах служби приймання і розміщення виконують такі самі обов'язки, але кількість їх працівників менша, і найчастіше вони виконують кілька бізнес-процесів. Наприклад, адміністратор, крім своїх безпосередніх функцій щодо поселення клієнта в номер, виконує обов'язки касира, портье, агента з бронювання місць та телефонного оператора.

До функцій департаменту управління номерним фондом (Housekeeping) входить обслуговування клієнтів у номерах (клінінг номера, хаускіпінг, гест-релейшн, рум-сервіс); сервіс у готелі (клінінг у готелі, організація надання побутових, торговельних, дозвілєво-анімаційних, спортивно-оздоровчих послуг); організація сервісу на території

готелю (клінінг території, обслуговування біля басейнів та на пляжах, анімаційні та спортивні заходи на території тощо). Функції департаменту залежать від типу підприємства та розміру. У великих підприємствах в департаменті обслуговування номерного фонду передбачають такі підрозділи (сектори) та посади: хаускіпінг-менеджер, старші покоївки та покоївки (клінінг номера, хаускіпінг); гест-релейшн-менеджер, інспектор (аудитор) номерного фонду, консьєрж, посильний (гест-релейшн); офіціант з рум-сервісу; офіціант міні-бару (рум-сервіс); конгрес-менеджер, менеджер (адміністратор) бізнес-центру (конференц-сервіс); СПА-менеджер, фітнес-менеджер, косметолог, масажист, банщик, тренер, майсер-перукар, майстер манікюру (спортивно-оздоровчий сервіс); менеджер з анімації, аніматор, дитячий аніматор, звукорежисер, ведучий, няня, співробітник пляжу та басейну, рятувальник (дозвіллієво-анімаційний сервіс); менеджери, продавці (торгівля); завідувач пральні, завідувач хімчистки, адміністратор з приймання та видачі одягу, пралі (побутовий сервіс).

Значення технічного департаменту в готелях підвищується в міру забезпечення їх сучасним високотехнологічним обладнанням. Очолює департамент головний інженер (технічний директор). До функцій департаменту належить: забезпечення роботи інформаційних систем та впровадження інформаційних технологій в готелі; своєчасне продовольче і матеріально-технічне забезпечення підприємства; організація складського і тарного господарства; гарантування безпеки перебування та охорона готелю; організація транспортування матеріально-технічних засобів та надання транспортних послуг клієнтам; забезпечення роботи котелень, диспетчерських служб, бойлерних, електропідстанцій, телефонних мереж та вузлів, газорегулюючих, вентиляційних, каналізаційних систем, систем холодного і гарячого водопостачання, опалення, зв'язку; налагодження роботи мережі кондиціонування, пожежної та охоронної сигналізації; налагодження роботи ліфтового господарства; здійснення ремонтних робіт у приміщеннях, спорудах, будівлях, обладнання та меблів.

Основне завдання відділу – забезпечення готельного комплексу матеріально-технічними та виробничими ресурсами. Працівники служби повинні формувати відносини з партнерами на взаємовигідних засадах, залучаючи до співпраці місцевих підприємств-виробників і постачальників, у тому числі фізичних осіб, а також співпрацювати із зарубіжними партнерами. Що дасть змогу підвищити якість обслуговування і знайти резерви економії витрат готелю.

Інженернотехнічні та господарські служби – найбільший підрозділ готельного комплексу. Цілодобове підтримування в належному технічному стані великої кількості номерів потребує високої відповідальності та пунктуальності. Керівник цієї служби повинен мати, крім технічних компетентностей, організаторські здібності, бути вимогливим. Основними посадами є: програміст, системний адміністратор (відділ інформаційних систем та технологій); менеджер з матеріально-технічного забезпечення, товарознавець, закупівельник, експедитор, водій (матеріально-технічне постачання); кладовщик (складське господарство); інженери, механіки, техніки, майстри, ремонтники, сантехніки, електрики, оператори, ліфтери, садівники, двірники, прибиральники пляжів та басейнів (господарська та інженерно-технічна служба); сек'юриті, охоронці (безпека); архітектори, будівельники, дизайнери, столяри, малярі (ремонтно-будівельна служба).

Директор департаменту організації та розвитку здійснює загальне управління готелем. До його компетенції належать: формування та реалізація кадрової політики, забезпечення реалізації маркетингової діяльності, дистрибуція послуг, контроль якості послуг, правове забезпечення діяльності. Основні функції служби роботи з персоналом – формування кадрової політики (кадрове планування, добір, наймання, звільнення персоналу, оцінювання працівників, стимулювання персоналу, аналіз плінності тощо); навчання працівників (перепідготовка, підготовка, атестація, організація тренінгів);

управління кар'єрним зростанням, соціальна та виховна робота; удосконалення організації праці, створення безпечних умов праці. У готелі у службі персоналу передбачаються такі посади: менеджер з кадрів, коуч, інспектор з кадрів. Основні функції маркетингової служби такі: формування та реалізація маркетингової стратегії та маркетингових програм; вивчення ринку та попиту на готельний продукт, реалізація товарної, цінової, збутової політики та розроблення заходів зі стимулювання збуту; налагодження комунікацій та зв'язків з громадськістю, формування позитивного іміджу, бренду. Для реалізації маркетингової функції у готелі передбачаються такі працівники, як менеджер, маркетолог, фахівець з реклами, PR-фахівець, аналітик, агент з продажу, агент з інтернет-продажу тощо. Координація робіт з упровадження, розвитку та функціонування системи управління якістю в готелі покладається на спеціальний підрозділ в організаційній структурі управління готельним та ресторанним комплексом – **службу якості**. Служба забезпечує: розроблення програм та планів з якості; вдосконалення механізмів управління якістю послуг; розроблення методів стимулювання якості, проведення аналізу та оцінки рівня якості послуг, ефективності здійснення виробничо-експлуатаційних та управлінських процесів; навчання працівників у галузі якості, координацію робіт з розроблення та впровадження внутрішньої документації системи управління якістю; аудит якості послуг; проведення заходів спрямованих на поліпшення сервісу; організацію робіт із сертифікації систем якості підприємства та його послуг.

Бухгалтерія та фінансово-економічна служба відповідає за своєчасне складання бухгалтерської звітності відповідно до нормативних документів; дотримання фінансової та договірної дисципліни; своєчасність складання звітів, балансів, рахунків, прибутків і збитків; дотримання ціноутворення і правильності складання тарифів; аналізує фінансово-господарську діяльність; організовує складання бізнес-планів; формує фінансово-господарські плани і кошториси за встановленими формами; здійснює облік, введення в експлуатацію та списання матеріальних цінностей, облік коштів у встановленому порядку, надходження та вибуття виробничих запасів відповідно до положень (стандартів) бухгалтерського обліку; організовує роботу з одержання ліцензій. Очолює фінансову діяльність у готелі фінансовий директор, йому впідпорядковуються бухгалтери, економісти, фінансові аудитори та фінансові аналітики.

Служба харчування (ресторанного сервісу) є невід'ємною складовою забезпечення повноцінного обслуговування мешканців готелю. Усі об'єкти, що входять до її складу (ресторани, кафе, бари, буфети), повинні в повному обсязі надавати послуги з харчування протягом доби, вирішувати питання організації та обслуговування бенкетів, прийомів, презентацій та ін.

Склад служби харчування:

- кухня;
- ресторани, бари, кафе (торговельні зали);
- служби обслуговування конгресів та бенкетів.

Очолює службу харчування директор з ресторанного сервісу, йому впідпорядковуються керівники інших підрозділів харчування: ресторанів, барів, кафе. У головному ресторані виокремлюється керівник процесів приготування страв (кухня) – шеф-кухар та його заступники (су-шефи за окремими процесами), яким впідпорядковуються повари, кондитери, мийники кухонного посуду; керівник процесу обслуговування (метрдотель, головний адміністратор, менеджер з обслуговування), якому підпорядковуються черговий адміністратор залу (менеджер), хостес, старший офіціант, офіціант, прибиральники залів, мийники столового посуду та приборів. Окремо у барі передбачаються посади сомельє (у високо категорійних готелях), бариста; бармени. Для

обслуговування конгресів, прийомів, бенкетів та інших корпоративних заходів є менеджери з обслуговування конгрес-заходів та спеціальний штат офіціантів.

Для великих готельних комплексів, що обирають стратегії інтеграційного розвитку, диверсифікаційного розвитку, оптимальною вважається дивізійна структура управління. Вона базується на виокремленні великих автономних виробничо-господарських підрозділів (відділів, департаментів) і відповідних до них рівнів управління (рис. 3.10). Переваги дивізійних структур:

- дають змогу приділяти увагу конкретному продукту, споживачеві чи географічному регіону в такій самій кількості, як приділяє невелика спеціалізована компанія, внаслідок чого можна швидше реагувати на зміни зовнішнього середовища, адаптуватися до цих змін;
- орієнтує компанію на досягнення кінцевих результатів діяльності (виробництво певних видів послуг, задоволення потреб певного сегменту ринку, насичення певним видом продукту певного регіону чи території);
- зменшення складнощів управління, які виникають на найвищому рівні управління;
- відокремлення оперативного управління від стратегічного, внаслідок чого вище керівництво компанії концентрує увагу на стратегічному плануванні, керівництві;
- перенесення відповідальності за прибуток на рівень департаментів, децентралізацію прийняття оперативних управлінських рішень – наблизити керівництво до проблем ринку;
- поліпшення комунікації;
- розвиток широти мислення, гнучкості сприйняття та винахідливості, підприємливості керівництва підрозділів.

Недоліки дивізійних структур:

- дивізійні структури управління призвели до зростання ієрархічності, тобто кількості вертикальних рівнів в управлінні, а також до проміжних рівнів менеджменту для координації роботи відділів, груп;
- протистояння цілей відділів загальним цілям розвитку компанії, не збалансування інтересів «верхів» і «низів» у багаторівневій ієрархії;
- можливість виникнення конфліктів між підрозділами, зокрема за умови дефіциту централізовано розподілених ключових ресурсів;
- невисока координація діяльності підрозділів, горизонтальні зв'язки слабкі;
- неефективне використання ресурсів, неможливість їх використовувати повною мірою у зв'язку із закріпленням ресурсів за конкретним підрозділом;
- збільшення затрат на утримання апарату управління внаслідок дублювання одних і тих самих функцій у підрозділах й відповідно збільшення чисельності персоналу;
- ускладнення контролю зверху донизу;
- багаторівнева ієрархія і в межах самих підрозділів, наявність у них усіх недоліків лінійно-функціональних структур;
- можливе обмеження професійного розвитку фахівців підрозділів, оскільки їх колективи не настільки великі, як у разі використання лінійно-функціональних структур на рівні компаній з наданням цим підрозділам оперативно-виробничої самостійності та з перенесенням на ці рівні відповідальності за отримання прибутку (рис. 3.10).

Зважаючи на переваги та недоліки, найбільш оптимальним використанням дивізійної департаментизації буде в готелях великих розмірів при розширенні виробничо-господарських операцій; в готелях з широкою номенклатурою послуг; в компаніях із диверсифікованою або інтеграційною діяльністю.

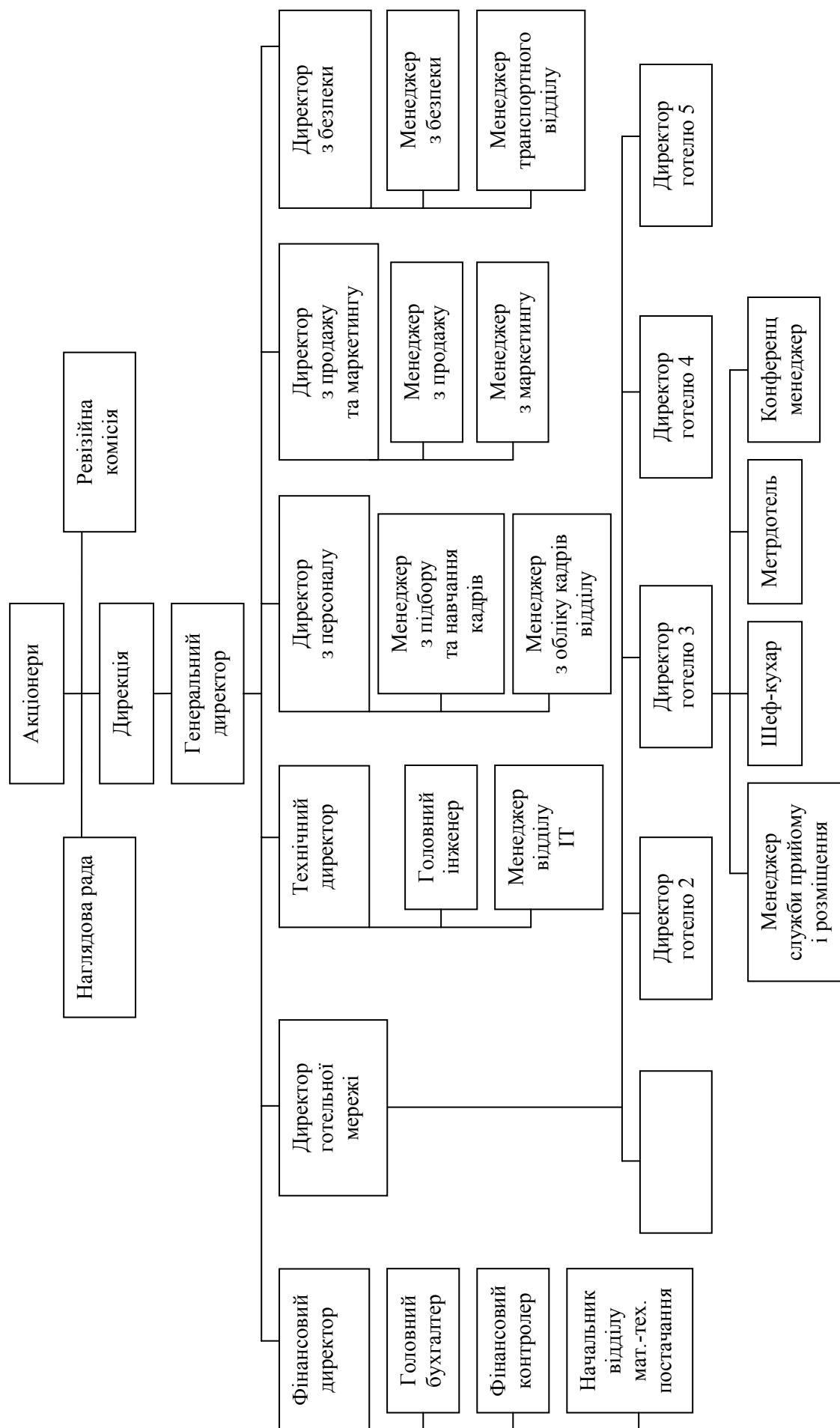


Рис. 3.10. Дивізійна організаційна структура управління мережею конгрес-готелів

Відомість основного комплексу креслень випускного кваліфікаційного проекту				Паспорт проекту																																																																													
Лист	Найменування креслення	Аркуш	Аркушів	I. Будівельно-технічні показники		Фінансово-економічні пропозиції																																																																											
ДМП-1	Загальні дані	1	7	1. Категорія готелю		****																																																																											
ДМП-2	План благоустрою та схема проїзду до готелю	2	7	2. Кількість номерів		179																																																																											
ДМП-3	План приймально-вестибюльної групи приміщень	3	7	3. Кількість місць		300																																																																											
ДМП-4	План закладу ресторанного господарства	4	7	4. Площа земельної ділянки, м ² :		6 750																																																																											
ДМП-5	План номеру готелю	5	7	5. Загальна площа будівлі, м ² :		16 110																																																																											
ДМП-6	Інтер'єр вестибюлю готелю	6	7	6. Капітальні витрати за проектом, тис. грн.:		440 300																																																																											
ДМП-7	Розвиток проекту	7	7	6. Питомі показники вартості будівництва у розрахунку на, тис. грн.:																																																																													
Відомість матеріалів, на які посилаються				1 місце		1467																																																																											
				1 м ² загальної площі		27																																																																											
				II. Прогноз основних економічних показників на рік																																																																													
				1. Доходи від операційної діяльності, тис. грн.		98 820																																																																											
				2. Поточні витрати, тис. грн.		74 115																																																																											
				3. Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн.		24 705																																																																											
				4. Чистий прибуток, тис. грн.		19 764																																																																											
				5. Рентабельність діяльності, %		20																																																																											
				6. Середньооблікова чисельність працівників, осіб		300																																																																											
				7. Строк окупності проекту, років		11																																																																											
Позначення	Найменування	Примітка	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="6"></td> <td colspan="3" style="text-align: center;">КНТЕУ 241.17 01-11 д.ф.н. ВКП ГЧ</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td colspan="3" style="text-align: center;">Готель «Пектораль»**** на 300 місць</td> </tr> <tr> <td style="width: 5%;">Зм.</td> <td style="width: 5%;">К-сть</td> <td style="width: 5%;">Арк.</td> <td style="width: 5%;">№ док.</td> <td style="width: 5%;">Підпис</td> <td style="width: 5%;">Дата</td> <td colspan="2" rowspan="2" style="text-align: center;">Готельний комплекс</td> <td style="width: 10%;">Стадія</td> <td style="width: 10%;">Аркуш</td> <td style="width: 10%;">Аркушів</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td style="text-align: center;">Н</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td colspan="6" rowspan="3">Зав. кафедри Керівник Консультант Розробив</td> <td colspan="2" rowspan="3" style="text-align: center;">Загальні дані</td> <td colspan="3" rowspan="3" style="text-align: center;">Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу 2 курс, 1 група д.ф.н.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Пересічний М.І.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Тарасенко Є.В.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Шаповал С.І.</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Сахно І.В.</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>												КНТЕУ 241.17 01-11 д.ф.н. ВКП ГЧ									Готель «Пектораль»**** на 300 місць			Зм.	К-сть	Арк.	№ док.	Підпис	Дата	Готельний комплекс		Стадія	Аркуш	Аркушів							Н	1	7	Зав. кафедри Керівник Консультант Розробив						Загальні дані		Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу 2 курс, 1 група д.ф.н.			Пересічний М.І.		Тарасенко Є.В.		Шаповал С.І.		Сахно І.В.																	
									КНТЕУ 241.17 01-11 д.ф.н. ВКП ГЧ																																																																								
									Готель «Пектораль»**** на 300 місць																																																																								
Зм.	К-сть	Арк.							№ док.	Підпис	Дата	Готельний комплекс		Стадія	Аркуш	Аркушів																																																																	
									Н	1	7																																																																						
Зав. кафедри Керівник Консультант Розробив									Загальні дані		Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу 2 курс, 1 група д.ф.н.																																																																						
														Пересічний М.І.																																																																			
														Тарасенко Є.В.																																																																			
Шаповал С.І.		Сахно І.В.																																																																															
ДБН А.2.2-3-97	«Склад порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва»																																																																																
ДНБ 360-92**	«Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень»																																																																																
ДБН В.2.2-9-99	«Громадські будинки та споруди»																																																																																
СанПіН 42-123-5777-91	«Санітарні правила для підприємств громадського харчування»																																																																																
ДСТУ.4281-2004	«Заклади ресторанного господарства. Класифікація»																																																																																
ДСТУ 30523-97	«Послуги громадського харчування»																																																																																
ДБН В.2.2-25:2009	«Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства)»																																																																																
ДБН В.2.2-16-2005	«Культурно-видовищні та дозвіллісві заклади»																																																																																
ДБН В.2.2-20:2008	«Готелі»																																																																																
Наказ Мінекономіки та ПЕІ України від 3.01.2003 р. №2	«Рекомендовані норми технологічного оснащення закладів громадського харчування»																																																																																
	Та інші нормативні матеріали																																																																																

Таким чином, управління та виконання робіт в готелі забезпечується оптимальною організаційною структурою.

Важливою складовою управління підприємством є формування штатного розпису.

Проектант повинен засвоїти, що перед складанням штатного розпису підприємства потрібно виконати підготовчу роботу:

- визначити необхідну чисельність працівників проектного підприємства;
- спроектувати організаційну структуру.

В Україні для єдиного порядку оформлення документації з 2004 року введено уніфіковану форму штатного розпису Т-3. Форма штатного розпису.

Насамперед заповнюють «шапку» документа: назва організації повинна відповідати установчим документам (повна назва та скорочена в дужках).

Розділ «Затверджено» заповнюють пізніше рукою (наказ про затвердження видається після узгодження штатного розпису та підписання його керівником і головним бухгалтером, якщо він є на підприємстві). У рядку «на період з...» необхідно поставити дату, від якої документ набирає чинності.

Після цього заповнюють графи.

1. Графу «Структурний підрозділ» заповнюють за даними, отриманими під час оформлення схеми організаційної структури.

2. Графа «Посада» повинна містити повну назву посади працівника, його кваліфікаційний розряд (для робітників) або категорію (для фахівців). Заповнюючи назви посад працівників, на яких поширюються пільги та гарантії, потрібно звертатися з довідником. Змінювати назви інших посадах можна.

3. Графи «Кількість штатних одиниць» і «Тарифна ставка/оклад» заповнюють, використовуючи виконаний попередньо розрахунок.

4. Графу «Надбавки і премії» заповнюють тільки тоді, коли працівники мають доплати (наприклад, за шкідливі умови праці, персональні надбавки за підсумками атестації). Премії розраховують щомісяця відповідно до положення про преміювання, що чинне на підприємстві.

5. Інші графи заповнюють за змістом. Форма Т-3 рекомендована для застосування, тому вносити в неї зміни допустимо.

На завершальному етапі готовий проект штатного розпису узгоджують із заінтересованими службами, а потім його підписують керівник підприємства та головний бухгалтер. Тільки після цього видають наказ про затвердження штатного розпису, і він набирає чинності. Штатний розпис чинний до затвердження нового. Рекомендовано оновлювати його не частіше як раз на рік.

Важливою складовою діяльності підприємства готельного господарства в умовах забезпечення принципів сталого розвитку та інтеграції до світового економічного простору є запровадження сучасної практики взаємодії держави та бізнесу, які б дали можливість посилити соціальну відповідальність учасників відносин.

Соціальна відповідальність у готельному бізнесі базується на свідомому ставленні менеджменту готелю до споживачів, працівників, партнерів, суспільства та урахуванні морально-етичних принципів взаємодії та співпраці.

Соціальна відповідальність готелів реалізується на основі комплексу заходів щодо:

- дотримання вимог законодавства;
- дотримання прав людини;
- формування та реалізації ділової та корпоративної етики, репутації;
- забезпечення захисту навколишнього середовища, впровадження екологічних стандартів;
- участі в міжнародній програмі екологічної сертифікації готелів та курортів Green Key («зелений ключ»);

- тривала та взаємовигідна стратегічна співпраця зі стейкхолдерами: співробітниками, споживачами, акціонерами, інвесторами, громадськими організаціями, органами влади тощо;
- дотримання принципів гостинності;
- упровадження та сертифікація систем управління якістю;
- дотримання принципів, правил та норм ведення міжнародного бізнесу;
- прозорість діяльності.

Забезпечення соціальної відповідальності у готельному бізнесі дасть змогу вирішувати як нагальні суспільні проблеми, так і формувати внутрішню корпоративну культуру готелю шляхом активної різнопланової взаємодії у площині рівноправності, взаємної вигоди та поваги. Це забезпечить одночасно і задоволеність персоналу, і ефективність бізнесу, і стабільність економічного зростання протягом тривалого періоду.

Студенту необхідно виконати такі завдання у межах випускного кваліфікаційного проекту:

- *обґрунтувати організаційно-правову форму створюваного готелю;*
- *відповідно до обраної організаційно-правової форми підприємства розробити перелік документів та визначити алгоритм дій для здійснення державної реєстрації суб'єкта господарювання;*
- *сформувати перелік документів, які регламентують працю персоналу проектного підприємства;*
- *спроектувати організаційну структуру готелю з урахуванням організаційно-правової форми та категорії суб'єкта господарювання.*

3.2. Капітал

Основною метою формування капіталу проектного готелю є забезпечення фінансування необхідного для здійснення господарської діяльності та подальшого ефективного використання активів.

Статутний капітал – це зареєстрований у встановленому порядку і закріплений в установчих документах грошовий еквівалент майна, яке слід передати підприємству у власність у вигляді внесків для забезпечення його господарської діяльності та як сплату його учасниками отримуваних ними майнових прав.

У статутний капітал готелю доцільно вносити фінансові засоби та інше майно, яке має грошову оцінку, а саме пакети акцій, частки компаній, окремо будівлі, споруди, земельні ділянки так і майновий комплекс підприємств загалом.

Виокремлюють два основних підходи до характеристики сутності капіталу підприємства: бухгалтерський та економічний.

Враховуючи, що стандарти бухгалтерського обліку в Україні сформовано з орієнтацією на відповідні міжнародні стандарти, цей підхід до розуміння сутності капіталу знайшов віддзеркалення: термін «капітал» у П(С)БО 2 «Баланс» використовується лише в назві першого розділу пасиву балансу, в якому представлено обсяг власних фінансових ресурсів, що авансовані у формування активів. У назві інших основних розділів пасиву балансу, які характеризують склад позикового капіталу, використовується термін «зобов'язання».

Склад капіталу готелю відповідно до П(С)БО 2 «Баланс» представлено на рис. 3.11.

Відповідно до П(С)БО 2, *власний капітал* – частина в активах підприємства, що залишається після вирахування його зобов'язань.

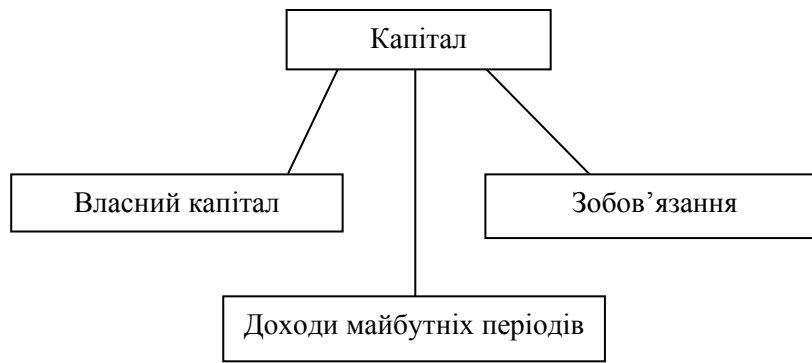


Рис. 3.11. Склад капіталу готелю відповідно до П(С)БО 2 «Баланс»

Зобов'язання – заборгованість підприємства, яка виникла в результаті минулих подій, і погашення якої, як очікується, призведе до зменшення ресурсів підприємства, що втілюють економічні вигоди.

У загальному розумінні *капітал підприємства* – це засвідчені в пасивній стороні балансу вимоги на майно, яке відображено в активах, демонструє джерела фінансування активів підприємства.

З економічної позиції *капітал підприємства* – це інвестиційний ресурс, використання якого забезпечує отримання підприємству доходу і пов'язано з часовими характеристиками, ризиком та ліквідністю.

За економічною природою капітал – економічний ресурс, призначений для інвестування. Накопичення капіталу створює передумови для його подальшого інвестування: можливість наступного інвестування капіталу є одним з важливих економічних стимулів його накопичення. У зв'язку з цим *рух капіталу* пов'язаний з його інвестуванням, реінвестуванням чи дезінвестуванням.

Капітал має реальну ринкову вартість. Ця характеристика забезпечує постійну можливість реінвестування капіталу з настанням несприятливих економічних та інших умов його використання.

Приклад оформлення інформації щодо виду капіталу проектного готелю подано у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Визначення виду капіталу залежно від організаційно-правової форми господарювання під час проектування готелю

Показники	Джерела формування капіталу	Організаційно-правова форма господарювання
акціонерний капітал	внутрішні та зовнішні	публічне чи приватне акціонерне товариство
пайовий капітал	внутрішні та зовнішні	ТОВ
індивідуальний капітал	внутрішні та зовнішні	унітарне підприємство
капітал з іноземними інвестиціями	внутрішні та зовнішні	підприємство з іноземними інвестиціями, іноземне підприємство

Відповідно до П(С)БО 2 «Баланс», *власний капітал* – це частина в активах підприємства, яка залишається після вирахування його зобов'язань. У загальному розумінні власний капітал можна охарактеризувати як складову капіталу підприємства, що належить йому на правах власності.

Позиковий капітал підприємства характеризує загальну суму його заборгованості, яка використана для формування активів.

За джерелами формування капітал підприємства розподіляється на такий, що сформований з внутрішніх та зовнішніх джерел. Основу внутрішніх джерел формування капіталу становлять чистий прибуток компанії та внутрішня кредиторська заборгованість. До внутрішніх джерел також належать амортизаційні відрахування, але, на відміну від чистого прибутку та кредиторської заборгованості, вони не забезпечують приросту обсягу капіталу, а лише трансформацію його з матеріальної форми у грошову, що відбувається у процесі кругообігу складових майна компанії засобом амортизації.

Перелік зовнішніх джерел формування капіталу значно ширший, ніж внутрішніх. Він визначається наявними механізмами формування власного капіталу залежно від організаційно-правових форм компанії та особливостями системи кредитування підприємства (внески власників, розміщення акцій, отримання безповоротної та поворотної фінансової допомоги, отримання банківських послуг та послуг кредитного характеру, формування кредитних ресурсів засобом випуску боргових цінних паперів тощо).

Для залучення зовнішніх джерел формування капіталу при проектуванні готелю пропонуємо такий алгоритм (рис. 3.12). Найбільш розповсюджене зовнішнє джерело формування капіталу – кредит. Кредит – економічні відносини між кредитором і позичальником з приводу передачі тимчасово вільної грошової суми (вартості) на засадах зворотності, терміновості, платності. Також можливі інші умови надання грошових коштів: цільове використання і забезпеченість.



Рис. 3.12. Алгоритм отримання кредиту на розвиток бізнесу (проектування готелю)*

Визначення мети отримання позикових коштів дасть змогу позичальникові зорієнтуватися у всій різноманітності кредитних програм, які на сьогодні існують у банках й інших фінансових інститутах. Залежно від мети вони можуть істотно

* Орієнтовний перелік документів для оформлення кредиту наведено в дод. 3.1А.

відрізнятися один від одного. При проектуванні готелю доцільно буде розглянути можливість отримання кредиту на придбання та будівництво комерційної нерухомості, придбання транспортних засобів, обладнання/спецтехніки.

Щоб мета була обґрунтованою, спиралася на реальні плани розвитку бізнесу, необхідно скласти бізнес-план. Бізнес-план містить опис продукту, проекту або компанії, менеджменту компанії, наявної технологічної та матеріальної бази, цілей, на які залучається фінансування, оцінку зовнішнього середовища, включаючи оцінку розвитку ринку продукту або послуги, оцінку конкурентного середовища, прогноз майбутніх фінансових потоків, їх зміна при зміні зовнішніх факторів тощо. Бізнес-план допоможе оцінити підприємцеві свої перспективи і перспективи бізнесу генерувати грошові потоки, достатні для повернення кредиторів основного боргу і відсотків за кредитом.

Наступний етап – необхідність оцінки достатності заставного забезпечення. Заставним забезпеченням можуть виступати товари в обороті, об'єкти нерухомості, обладнання, автотранспорт, особисте майно підприємця, порука третіх осіб та інше майно.

Відповідно до поставленої мети, а саме для залучення зовнішніх джерел формування капіталу при проектуванні готелю, студент має роз'язати такі завдання:

- визначити вид капіталу проектованого готелю та особливості його формування залежно від організаційно-правової форми;
- розрахувати необхідний обсяг капіталу, який залучається, і його відповідність потребі в активах (використовуючи дані табл. 3.19);
- оцінити співвідношення власного і позикового капіталу;
- підготувати пакет документів для залучення інвестиційних коштів.

3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду

Для економічної оцінки обсягу діяльності проектованого готелю доцільно здійснити планові розрахунки загального обсягу реалізованих послуг стратегічних господарських підрозділів за рік.

Основні види діяльності готелю:

- ✓ надання послуг з тимчасового розміщення (проживання);
- ✓ надання/організація послуг харчування;
- ✓ надання інших послуг (конгрес-центрів, фітнес-центрів, центрів розваг, авто-стоянки, транспорту, зв'язку тощо).

При проектуванні студентів доцільно визначити майбутні центри доходів, які впливають на обсяги діяльності готелю.

Для визначення обсягів діяльності готелю насамперед необхідно обґрунтувати планові обсяги реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання).

Доходи від реалізації номерів/послуг з тимчасового розміщення залежать передусім від двох основних факторів: обсягів реалізації послуг та цін на дані послуги.

Планування обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання) передбачає обґрунтування кількості місць для гостей та місце-днів реалізації у плановому періоді. Заплановані обсяги діяльності засобу розміщення визначають у виробничо-експлуатаційній програмі.

Виробничо-експлуатаційна програма готелю – це кількість номерів та місць у них, які надають для проживання гостям у плановому періоді з урахуванням середнього терміну проживання (або оборотності місця).

Під час розроблення експлуатаційної програми засобу розміщення визначають такі показники:

- ✓ планову кількість номерів певного типу і категорії в експлуатації;
- ✓ планову пропускну спроможність;
- ✓ плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду.

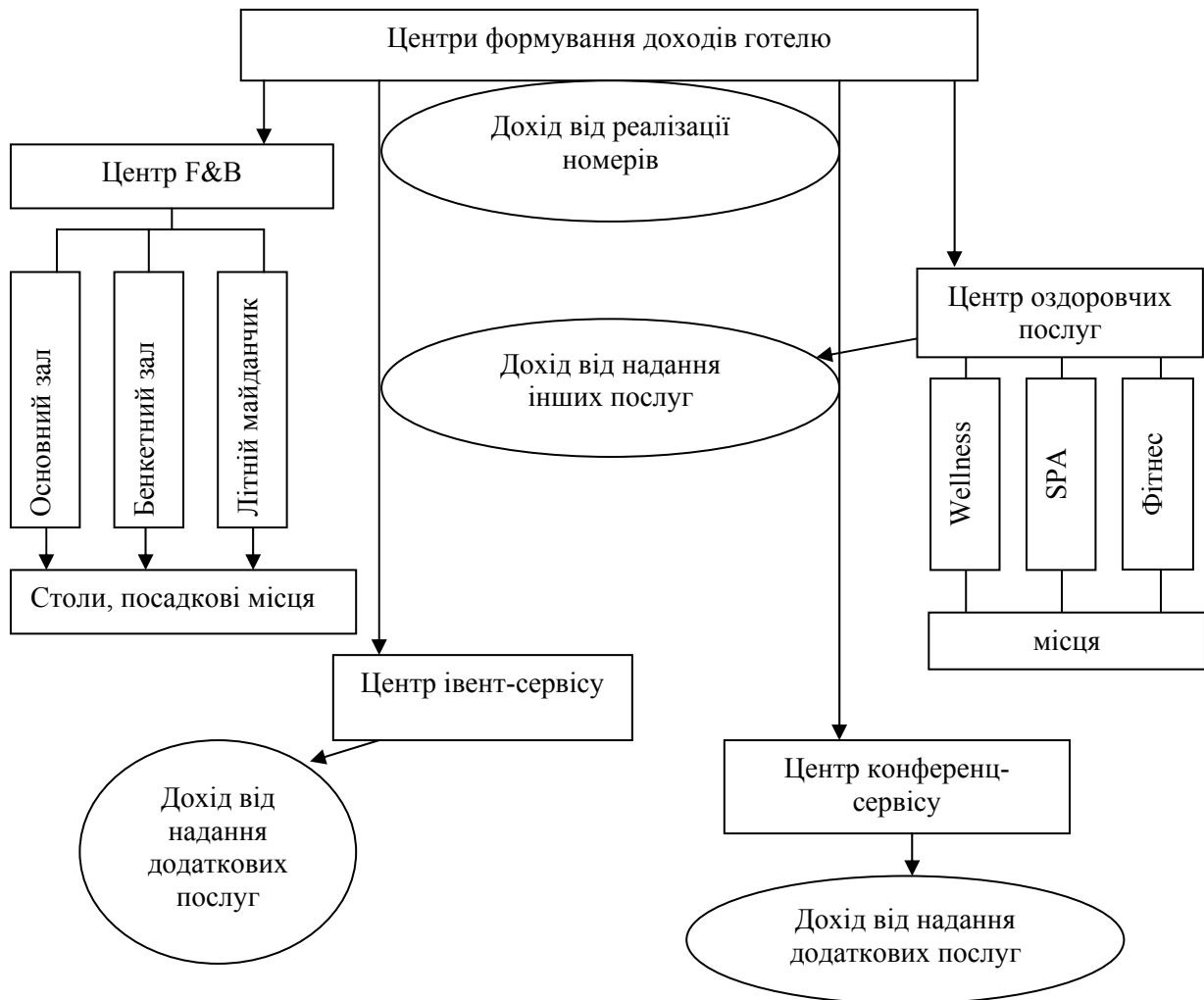


Рис. 3.13. Центри формування доходів у готелі

Завантаженість номерного фонду готелю

Обґрунтування обсягу реалізації послуг ($Q_{\text{пл}}$, людино-днів) з тимчасового розміщення (проживання) на плановий період рекомендується здійснювати методом прямих розрахунків з урахуванням планової пропускну спроможності (ПС) окремих типів і категорій номерів засобу розміщення та планового коефіцієнта їх завантаженості (0,6–0,8) у різні сезони за такими формулами:

$$ПС = \sum_{i=1}^n H_i \cdot M_i \cdot D, \quad (3.1)$$

де H_i – кількість номерів i -го типу i -ї категорії в експлуатації у плановому році;

M_i – кількість місць у номері i -го типу i -ї категорії у плановому році;

D – кількість днів роботи засобу розміщення у плановому році.

$$Q_{пл} = PC \cdot K_{3,i}, \quad (3.2)$$

де $K_{3,i}$ – плановий коефіцієнт завантаженості номерів i -го типу i -ї категорії, од.

Слід пам'ятати, що з урахуванням чинника сезонності та специфіки функціонування готелю деякі підприємства можуть реалізовувати номери наприклад, на півдобу або на годину. Це надає можливість готелю зменшувати нерівномірність завантаження номерного фонду, збільшуючи результативність господарської діяльності. Відповідно це надасть можливість проектуваному готелю раціонально використовувати номерний фонд (ф. 3.3)

$$PC = \sum_{i=1}^n H_i \cdot M_i \cdot D \cdot 24/n, \quad (3.3)$$

де H_i – кількість номерів i -го типу i -ї категорії в експлуатації у плановому році;

M_i – кількість місць у номері i -го типу i -ї категорії у плановому році;

D – кількість днів роботи засобу розміщення у плановому році;

n – мінімально можливий період часу розміщення в готелі.

Наявність фактора сезонності у діяльності суб'єктів готельного бізнесу зумовлює при проектуванні готелю превентивно планувати раціональне використання номерного фонду.

Приклад розрахунку планового обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання) з урахуванням сезонних коливань платоспроможного попиту подано у табл. 3.4, за формою якої рекомендується оформляти результати розрахунків за конкретним проектом.

Таблиця 3.4

Приклад розрахунку обсягу реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання) у готелі «Шекспір»** на плановий рік (людино-днів)**

Категорії і місткість номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість днів експлуатації номерів			Коефіцієнт завантаженості номерного фонду за сезонами			Обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$), людино-днів			
			міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом
А	1	$2 = 1 \cdot M_i$	3	4	5	6	7	8	$9 = 2 \cdot 3 \cdot 6$	$10 = 2 \cdot 4 \cdot 7$	$11 = 2 \cdot 5 \cdot 8$	$12 = 9 + 10 + 11$
Стандарт одномісний	20	20	120	125	120	0,6	0,8	0,7	1440	2000	1680	5120
Стандарт двомісний	49	98	120	125	120	0,6	0,8	0,7	7056	9800	8232	25088
Дуплекс	3	6	120	125	120	0,6	0,8	0,7	432	600	504	1536
Люкс	2	4	120	125	120	0,6	0,8	0,7	288	400	336	1024
Апартамент	1	2	120	125	120	0,6	0,8	0,7	144	200	168	512
Усього	75	130	120	125	120	0,6	0,8	0,7	9360	13000	10920	33280

Розраховуючи обсяг реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання) у натуральних одиницях вимірювання (людино-добах), слід використовувати дані про структуру номерного фонду з розділу 1 «Концепція. Організація. Сервіс» випускного кваліфікаційного проекту.

Планова пропускна спроможність засобу розміщення визначається з урахуванням сезонності попиту на послуги. У кожному конкретному проекті студенти повинні визначити сезонну хвилю коливання попиту на послуги готелів, що розташовані у різних регіонах та мають різну спеціалізацію. Попит на послуги гостинності часто мінливий, неоднорідний і невизначений протягом дня/тижня/місяця/року. Крім сезонних коливань, можливості збільшення доходів залежать від продукту готелю і його розташування. Бізнес-готелі, наприклад, мають вищу завантаженість у робочі дні та нижчу у вихідні, а для спа-готелів ситуація протилежна. Курортні готелі більш привабливі протягом літнього сезону, а менша кількість гостей прибуває в періоди міжсезоння.

Попит на послуги гостинності має нерівномірну еластичність. Вона варіюється залежно від сегменту і ринкових умов, і це створює основу для варіювання ціни для різних сегментів ринку. Цінова еластичність попиту (E_d) – це реакція попиту на зміну ціни. Вона вимірюється співвідношенням між процентною зміною пропозиції й темпом приросту обсягу послуг і процентною зміною ціни, темпами приросту розміру ціни на послугу:

$$E_d = \frac{\frac{D_q}{q_0}}{\frac{D_p}{p_0}}, \quad (3.4)$$

де $Dq = q_1 - q_0$ є зміна величини попиту клієнтів (наприклад, кількість ночівель) у період 1 порівняно з періодом 0,

$Dp = p_1 - p_0$ – зміна ціни за той самий період.

Цінову еластичність попиту має належно оцінити і врахувати менеджер готелю, тому що він тісно пов'язаний з формуванням доходу готелю. Доходи готелю від продажу номерів (TR) розраховуються:

$$TR = P \cdot q, \quad (3.5)$$

де P – ціна за номер;

q – обсяг продажу номерів.

Таким чином, зміна доходів готелю як наслідок зміни цін залежить від цінової еластичності попиту.

Якщо попит на послуги еластичний, готель може збільшити обсяги доходів за рахунок зниження цін, оскільки втрачені доходи від низької ціни будуть відшкодовані більшою кількістю проданих номерів (місць).

Якщо попит нееластичний, то готелю доцільно збільшити ціну за проживання, що частково компенсує втрачені доходи від зменшення кількості діб проживання, але остаточний баланс впливу на доходи буде позитивний.

Якщо попит має одиничну еластичність, готель не має стимулів для зміни цін, оскільки накопичений за рахунок вищої ціни дохід повністю компенсує лише втрати доходів через зниження кількості проданих ночівель. При незмінній ціні доцільно працювати над збільшенням обсягу реалізації.

У таблиці 3.5 подано дані про реакцію обсягу доходів залежної від зміни цін і цінової еластичності попиту.

Реакція загального доходу на зміну цін залежно від цінової еластичності попиту

Цінова еластичність попиту	Зміна ціни на послуги готелю	
	збільшення	зменшення
Еластичний	Дохід зростає	Дохід падає
Одиничної еластичності	Дохід залишається без змін	
Нееластичний	Дохід падає	Дохід зростає

Дані щодо реакції загального доходу на зміну цін залежно від цінової еластичності попиту надають можливість при проектуванні визначитися з вектором диференціації цін на готельні послуги відносно конкурентів.

Для проектування готелю (залежно від концепції, функціонального призначення) розраховують обсяги діяльності стратегічних господарських підрозділів, серед яких, крім номерного фонду в більшості категорій готелів (2–5*).

Тобто крім доходів від реалізації номерного фонду, необхідно визначити можливості отримання доходів від надання додаткових послуг – ресторан, бенкетні зали, фітнес, СПА-центр, басейн, конференц-зали. Розрахунок місткості функціональних підрозділів розраховується аналогічно до місткості готелю, а саме кількість гостей, яких можуть обслужити протягом певного періоду. Наприклад, кількість клієнтів, які могли б прийняти масаж за один день. Місткість ресторану, СПА-центру, басейну тощо залежатиме від кількості місць або лежаків. Однак крім суто фізичного обмеження, на можливості отримання доходів цих центрів готелю також впливатимуть інші фактори.

Планування обсягу реалізації продукції та послуг харчування у закладі ресторанного господарства готелю. Планова пропускна спроможність закладів ресторанного господарства (ЗРГ) значною мірою зумовлена плановою пропускною спроможністю номерного фонду готелю, а також плановою оборотністю місця в торговельному залі ЗРГ залежно від платоспроможного попиту місцевого населення в регіоні його функціонування.

Джерелами інформації для обґрунтування обсягу реалізації продукції та послуг ЗРГ є дослідження та розрахунки, здійснені проектантом у попередніх розділах.

1. Виробнича програма ЗРГ (розробляють в розділі 1 проекту).
2. Обсяг і структура поточного та прогнозного попиту на продукцію та послуги ЗРГ готелю, його інтенсивність та сезонність, визначені під час маркетингових досліджень у процесі ініціалізації проекту та обґрунтування концепції майбутнього готелю (розділ 1).
3. Рівень цінової конкуренції на ринку, цінова політика, тип та клас ЗРГ (визначають та обґрунтовують під час маркетингових досліджень на етапі ініціалізації проекту, розділ 1).

Обґрунтування обсягу реалізації послуг СПА-центру розраховуватиметься за такою формулою:

$$PC_{spa} = \sum_{i=1}^n \text{Чрі} \cdot \text{Мі} \cdot N / t_i \cdot D_i, \quad (3.6)$$

де Чрі – кількість СПА-кабінетів i -го типу в експлуатації у плановому році;

Мі – кількість місць у СПА-кабінеті i -го типу у плановому році;

D_i – кількість днів роботи СПА-кабінету у плановому році;

N – тривалість робочого часу у СПА-кабінеті;

t_i – тривалість однієї СПА-процедури.

Приклад оформлення результатів розрахунків планового обсягу реалізації послуг готелю подано у табл. 3.6, інформаційним забезпеченням якої є результати попередніх розрахунків.

Таблиця 3.6

Прогнозування обсягів діяльності готелю за центрами доходів

Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
Обсяг реалізації послуг засобу розміщення				
Обсяг реалізації послуг з організації харчування				
Обсяг реалізації оздоровчих послуг				
Обсяг реалізації послуг івент-сервісу				
Обсяг реалізації послуг інших підрозділів готелю				

Кількісні параметри обсягів діяльності готелю використовують у подальшому для планування доходів і витрат, визначення потреби в персоналі, основних засобах та інших матеріальних ресурсах для забезпечення якісного обслуговування гостей.

3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток

Доходи відповідно до П(С)БО № 15 – збільшення економічних вигод закладів у вигляді надходження активів або зменшення зобов'язань, які зумовлюють зростання власного капіталу (крім зростання капіталу за рахунок внесків власників).

Доходи готелю – це економічний показник, що характеризує загальну суму виручки, яку заклад отримує у результаті надання комплексу послуг для гостей у різних структурних господарських підрозділах підприємства.

Основну частину доходів готелю забезпечують *доходи від основної (операційної) діяльності* засобу розміщення. Доходи від операційної діяльності ($D(V)_{од}$) готелю поділяють на чотири основні групи за джерелами походження (рис. 3.13):

- ✓ дохід від продажу номерів/місць (плата за проживання) ($D_{нф}$);
- ✓ дохід закладів ресторанного господарства і торгівлі (товарооборот) ($D_{зрг}$);
- ✓ доходи інших господарських підрозділів спеціального призначення залежно від типу готелю ($D_{ігп}$);
- ✓ інші операційні доходи ($D_{інд}$).

Таким чином, дохід від операційної діяльності готелю розраховують за формулою:

$$D(V)_{од} = D_{нф} + D_{зрг} + D_{ігп} + D_{ін} . \quad (3.7)$$

Фактором, що визначає основні операційні доходи готелю, є його цінова політика, яку потрібно обґрунтувати у випускному кваліфікаційному проекті.

Для визначення оптимального рівня доходу, його збалансованості, достатності для покриття затрат та отримання очікуваного рівня прибутку, відповідності його стратегічним планам компанії потрібні коригування цих планів. Дохід проектного готелю розраховується виходячи з інформації щодо:

- визначення тенденцій зміни розміру доходу в розрізі видів доходу;
- визначення впливу на розмір доходу цінового фактору в розрізі видів доходу;
- визначення рівня доходу, що дасть змогу отримувати очікуваний рівень прибутку, враховуючи покриття змінних та постійних витрат;
- визначення рівня прибутковості, яку забезпечує поточний рівень доходу;
- розрахунок втрат доходів, що були спричинені нетиповими факторами в роботі готелю;
- визначення впливу чинника сезонності, дня тижня на доходи;
- визначення послуг готелю, що є пріоритетними та формують основу доходу;
- оцінка резервів доходу за центрами доходу, групами послуг, напрямками бізнесу.

Для розроблення цінової політики готелю, що створюється, необхідно провести маркетингові дослідження місткості конкретного ринку готельних послуг, динаміки кон'юнктури ринку, цін аналогічних готелів на території України, визначити відповідність цін середньоевропейській практиці.

Можливості готелю щодо реалізації послуг та отримання цільових доходів і прибутку зумовлюються місткістю ринку, станом конкуренції, динамікою кон'юнктури ринку, еластичністю попиту на послуги від ціни.

Готель за певних умов може використати позитивний вплив еластичності попиту для нарощування своєї частки ринку, зростання обсягів доходів і прибутку. Ступінь еластичності попиту має вплив різного спрямування на обсяги реалізації послуг: за еластичного попиту загальний обсяг доходів від реалізації зростає за умови зниження ціни, за нееластичного – знижується, оскільки втрати у результаті зниження ціни не можна компенсувати зростанням кількості реалізованих готельних послуг.

У процесі планування доходів готелю необхідно визначити ціну реалізації:

- ✓ послуг з тимчасового розміщення (проживання) у готелі;
- ✓ послуг закладу ресторанного господарства;
- ✓ інших послуг.

Під час формування цін на послуги готелю пропонується застосовувати такі методи ціноутворення.

Витратний метод, за яким ціну визначають шляхом планування повної собівартості та планового рівня рентабельності або планування основних змінних витрат (наприклад у закладі ресторанного господарства) та рівня націнки ресторанного господарства.

Дохідний метод, за яким ціну визначають, виходячи з розміру цільового прибутку та цільового рівня рентабельності (наприклад середньогалузевого).

Аналоговий метод, за яким ціну визначають як аналог цін прямих конкурентів або лідерів на ринку готельних послуг.

Проектуючи готель, студент має право обрати будь-який метод ціноутворення для планування цін, зокрема такий алгоритм:

- ✓ послуги засобу розміщення – із застосуванням аналогового методу;
- ✓ послуги закладу ресторанного господарства – із застосуванням витратного методу;
- ✓ послуги підрозділів спеціального призначення – із застосуванням аналогового методу ціноутворення.

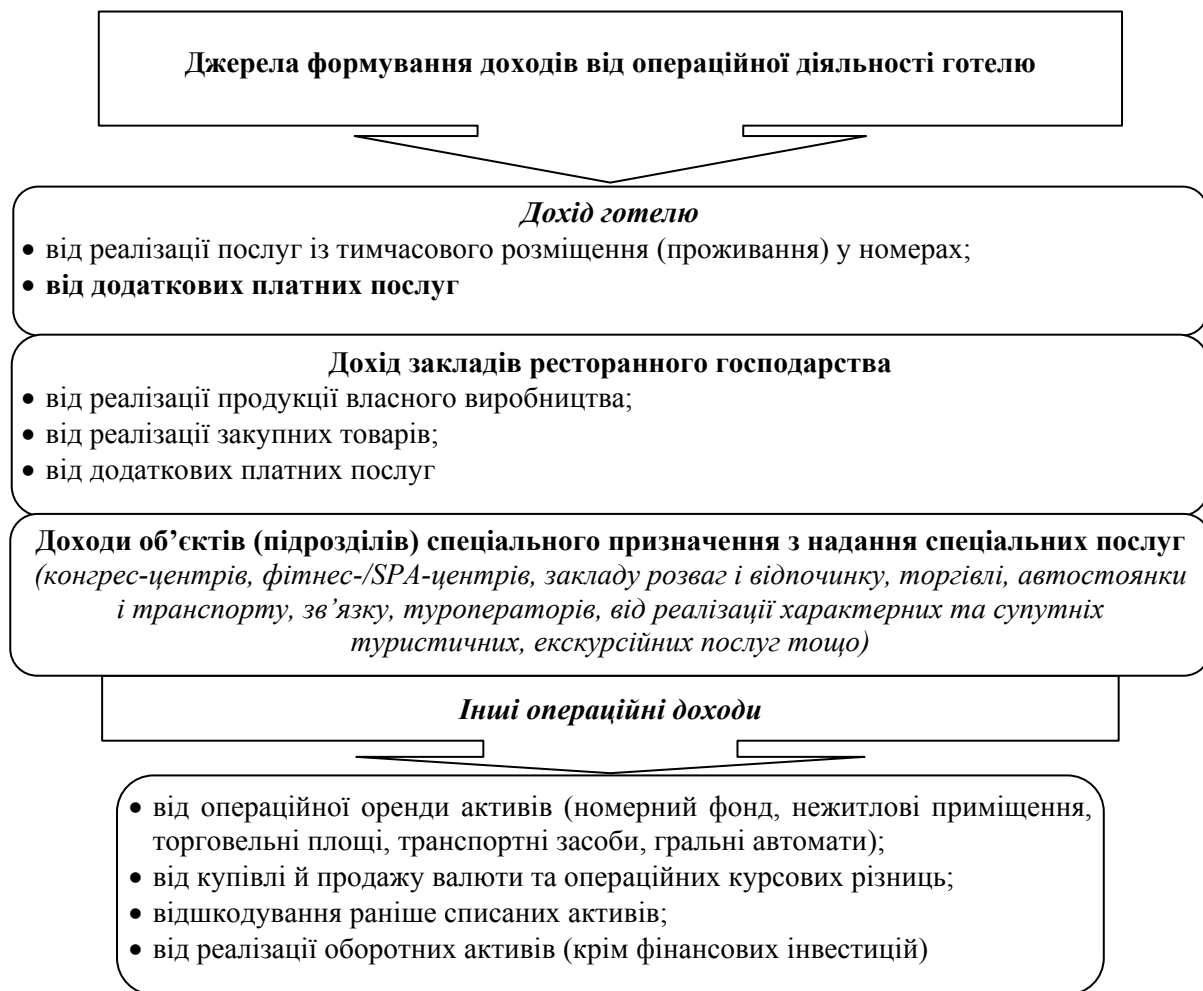


Рис. 3.14. Склад операційних доходів готелю за джерелами формування

Ціни на послуги з тимчасового розміщення (проживання) визначають за результатом дослідження цін на аналогічні номери у готелях відповідного типу та категорії за сезонами року.

Під час консультування щодо випускного кваліфікаційного проекту цінові параметри з реалізації послуг з тимчасового розміщення у номерному фонді узгоджують з науковим консультантом цього розділу.

Проведені обстеження узагальнюють у вигляді табл. 3.7.

Таблиця 3.7

Орієнтовні ціни номерного фонду засобу розміщення на плановий рік

Категорії і місткість номерів	Ціна за місце у номері (за добу), грн		
	міжсезоння	високий сезон	сезон
Вища категорія, у тому числі:			
апартамент			
люкс			
напівлюкс (студіо)			
дуплекс			
Перша категорія (стандарт), у тому числі:			
одномісні			
двомісні			

Ціни на страви та послуги закладу ресторанного господарства визначають із застосуванням витратного методу. Так, у підрозділі «Поточні витрати» визначають добову та річну собівартість продукції ЗРГ, виходячи з чисельності гостей за рік. У цьому підрозділі необхідно обґрунтувати розмір націнки ресторанного господарства на собівартість продукції та розрахувати середньоденний товарооборот у закладі ресторанного господарства.

Націнка ЗРГ та її рівень визначається як результат маркетингових досліджень. Її можливо встановити відповідно до типу і класу, конкурентної позиції, попиту на продукцію, асортиментної політики ЗРГ у конкретному проекті.

ЗРГ має право самостійно визначати розмір націнки відповідно до вимог Закону України «Про ціни та ціноутворення» від 03.12.1990 № 507-ХІІ. При цьому можливе використання як єдиного значення, так і різних розмірів націнки на різні страви та у різних підрозділах ЗРГ.

Для розрахунку роздрібної ціни реалізації продукції власного виробництва та закупних товарів пропонується шкала орієнтовного рівня націнки ресторанного господарства, диференційована за типами та класами ЗРГ (табл. 3.8). Розробляючи випускний кваліфікаційний проект, студент за погодженням з науковим керівником має право самостійно визначати рівень націнки проектного ЗРГ.

Таблиця 3.8

Орієнтовний рівень націнки на продукцію та послуги за типами закладів ресторанного господарства і категоріями засобів розміщення в Україні (у % з урахуванням ПДВ)

Основні типи ЗРГ	Рівень націнки, %					
	Категорія засобу розміщення					
	без категорії	*	**	***	****	*****
Ресторан	–	55–145	60–150	75–175	80–180	100–250
Буфет	60–120	60–120	60–120	–	–	–
Інші відповідно до проектного готелю						

Визначення рівня націнки залежить від обраного типу та класу ЗРГ, який передбачається до проектування. Обґрунтування типу, класу, спеціалізації, рівня націнки, що обирається, здійснюється на стадії ініціалізації проекту під час розроблення концепції ЗРГ. Націнка ЗРГ має бути достатньою для:

- покриття всіх поточних витрат та отримання цільового прибутку;
- забезпечення стабільного та постійного попиту на продукцію й послуги, нормальної завантаженості торгової зали і виробничих потужностей кухні.

Послідовність розрахунків роздрібної ціни на продукцію та послуги закладу ресторанного господарства така:

- ✓ при плануванні поточних витрат діяльності здійснюють розрахунок собівартості продуктового харчового набору, виходячи із середньоденних планових витрат продуктів на харчування одного відвідувача, чисельності відвідувачів, що впродовж року користуються послугами закладу, закупівельної вартості продуктів;
- ✓ на стадії планування обсягів діяльності проводять розрахунок кількості послуг, що передбачено надавати в ЗРГ;
- ✓ розраховують роздрібну ціну продукції та послуг закладу ресторанного господарства як суму середньоденної собівартості продуктового набору та націнки закладу ресторанного господарства.

Усі розрахунки оформлюють у вигляді табл. 3.9.

Таблиця 3.9

Приклад розрахунку середньої роздрібної ціни реалізації продукції та послуг сніданку в закладі ресторанного господарства готелю

№ пор.	Показники	Плановий рік
1	Собівартість річного продуктового набору на сніданок, тис. грн	9984
2	Річна кількість послуг харчування (страв на сніданок)	76 800
3	Середньоденна собівартість продуктового набору на сніданок, грн	130
4	Рівень націнки ЗРГ середній, %	110
5	Націнка середня, грн	143
6	Середня ціна продукції та послуг ЗРГ (сніданок)	273

Визначена планова середня роздрібна ціна на продукцію та послуги сніданку в ЗРГ може змінюватися за сезонами року та у зв'язку зі змінами попиту на послуги готелю, зміною вартості продуктового набору або зміною розміру націнки ЗРГ. Студент повинен обґрунтувати сезонні зміни ціни не тільки на послуги з тимчасового розміщення (проживання), а й на послуги харчування.

Розрахунок середньої роздрібної ціни на продукцію та послуги ЗРГ, що реалізуються за форматом вільного вибору споживачів, можуть бути здійснені за аналогічною методикою або методом калькулювання з використанням збірника рецептур на виготовлення певних страв.

Основним джерелом отримання доходів готелю є *доходи від реалізації послуг з тимчасового розміщення (проживання)*, які розраховують за формулою:

$$D_{\text{нф}} = \sum_{i=1}^n N_i M_i D K_{zi} C_i, \quad (3.8)$$

де N_i – кількість номерів i -го типу i -ї категорії в експлуатації у плановому році;

M_i – кількість місць у номері i -го типу i -ї категорії у плановому році;

D – кількість днів роботи засобу розміщення у плановому році;

K_{zi} – коефіцієнт завантаження номерів i -ї категорії;

C_i – ціна за номер (місце) i -ї категорії за добу, грн.

Для розрахунку доходу від реалізації послуг з тимчасового розміщення (номерів, місць) використовують ціни на відповідні типи номерів закладів-конкурентів аналогічної категорії на регіональному ринку.

Згідно зі стандартами, структуру номерного фонду чотиризіркового готелю, обраного як приклад засобу розміщення для розрахунку, формують так: номери вищої категорії (апартамент, люкс, студію, дуплекс) – до 5%, одномісні першої категорії – не менш як 20%, двомісні першої категорії – не менш як 60%. Номери другої та третьої категорій у таких готелях не передбачені.

Плановий дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей (продажу номерів) у готелі рекомендовано розраховувати за формою табл. 3.10.

Таблиця 3.10

**Планування доходів від реалізації послуг
з тимчасового розміщення (проживання) готелю**

Категорія і місткість номерного фонду	Плановий обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$), людино-днів				Ціна за місце (номер) за добу, грн			Дохід від реалізації послуг, тис. грн			
	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом	міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 = 8 + 9 + 10
Вища категорія, у тому числі:											
апартамент											
люкс											
напівлюкс (студію)											
дуплекс											
Перша категорія (стандарт), у тому числі:											
одномісні											
двомісні											
Друга категорія											
Третя категорія											
Усього											

Плановий дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення гостей (продажу номерів) рекомендовано розраховувати з урахуванням сезонних змін попиту та цін на послуги готелю певної спеціалізації. Приклад розрахунків наведено у табл. 3.11.

Таблиця 3.11

**Приклад планування доходів від реалізації послуг
з тимчасового розміщення (проживання) готелю «Шекспір»**

Категорії і місткість номерного фонду	Плановий обсяг реалізації послуг ($Q_{пл}$), людино-днів				Ціна за місце (номер) за добу, грн			Дохід від реалізації послуг, тис. грн			
	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом	міжсезоння	високий сезон	сезон	міжсезоння	високий сезон	сезон	разом
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 = 8 + 9 + 10
Стандарт одномісний	1440	2000	1680	5120	2900	3900	3500	4176	7800	5880	17856
Стандарт двомісний	7056	9800	8232	25088	2400	3300	3000	16934,4	32340	24696	73970,4
Дуплекс	432	600	504	1536	3000	4800	4100	1296	2880	2066,4	6242,4
Люкс	288	400	336	1024	3300	5200	4300	950,4	2080	1444,8	4475,2
Апартамент	144	200	168	512	3500	5400	4500	504000	1080	7560	2340
Усього	9360	13000	10920	33280				23860,8	46180	34843,2	104884

* Для спрощення розрахунків ціни на послуги з тимчасового розміщення рекомендовано застосовувати без урахування туристичного збору.

Наступним етапом розрахунку операційних доходів від реалізації послуг готелю є визначення **доходу від реалізації продукції, закупних товарів та послуг ресторанного господарства**, тобто товарообороту ЗРГ.

Товарооборотом визначають будь-які операції, що здійснюються згідно з договорами купівлі-продажу, обміну, поставки та іншими цивільно-правовими договорами, які передбачають передачу права власності на такі продукцію, товари та послуги за плату або компенсацію, незалежно від строків їх надання, а також операції з безоплатним їх наданням.

Товарооборот ЗРГ складається з двох основних компонент:

- ✓ реалізації продукції власного виробництва;
- ✓ продажу закупних товарів.

До продукції власного виробництва належать харчові продукти та напівфабрикати, виготовлені ЗРГ або оброблення яких здійснювалося у ньому. Продукція власного виробництва – це страви, гарячі та холодні напої, кулінарні, кондитерські, борошняні вироби, напівфабрикати тощо.

До закупних товарів належать товари, куплені ЗРГ для подальшої реалізації споживачам без кулінарної обробки у закладі. До закупних товарів належать хліб та хлібобулочні вироби, алкогольні й безалкогольні напої, пиво, морозиво, фрукти, овочі, кондитерські вироби та ін.

Для обґрунтування планового обсягу товарообороту ЗРГ у випускному кваліфікаційному проекті студенту пропонується використати таку інформацію:

- ✓ планова чисельність гостей готелю (потенційні споживачі);
- ✓ планові ціни на послуги ЗРГ за вільним вибором та ціни сніданку, визначені під час обґрунтування цінової політики закладу з урахуванням сезонних коливань.

Планування доходів від реалізації послуг ЗРГ у розрахунку на рік здійснюють, виходячи з планової кількості послуг харчування та планової ціни за послуги сніданку та за вільним вибором залежно від рівня завантаженості номерного фонду в різні сезони року. Розрахунки узагальнюють у вигляді табл. 3.12.

Таблиця 3.12

**Планування доходів від реалізації продукції
та послуг закладу ресторанного господарства готелю на плановий рік**

№ пор.	Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
1	Планова кількість послуг харчування ЗРГ, од.:				
1.1	Сніданок				
1.2	За вільним вибором				
2	Планова ціна послуг харчування ЗРГ, грн:				
2.1	Сніданок				
2.2	За вільним вибором				
3	Доходи від реалізації продукції та послуг харчування ЗРГ, тис. грн:				
3.1	Сніданок				
3.2	За вільним вибором				
3.3	Кейтеринг*				
	Разом доходи від реалізації продукції та послуг харчування ЗРГ, тис. грн				

* Частка доходів від кейтерингу в загальному обсязі доходів ЗРГ готелю становить 5%.

Приклад розрахунку планових доходів закладу ресторанного господарства готелю наведено у табл. 3.13.

Таблиця 3.13

**Приклад розрахунку обсягу доходів від реалізації продукції
та послуг закладу ресторанного господарства готелю на плановий рік**

№ пор.	Показники	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
1	Планова кількість послуг харчування ЗРГ, страв				
1.1	Сніданки	19 440	21 000	20 160	60 600
1.2	За вільним вибором	2160	9000	5040	16 200
2	Планова ціна послуг харчування ЗРГ, грн:				
2.1	Сніданок	155	165	160	
2.2	За вільним вибором	310	500	400	
3	Доходи від реалізації продукції та послуг харчування ЗРГ, тис. грн:				
3.1	Сніданок	3013,2	3465,0	3225,6	9703,8
3.2	За вільним вибором	669,6	4500,0	2016,0	7185,6
3.3	Кейтеринг	193,8	419,2	275,9	888,9
	Разом доходи від реалізації продукції та послуг харчування ЗРГ, тис. грн	3876,6	8384,2	5517,5	17778,3

Планування операційних доходів від надання інших платних додаткових послуг в структурних підрозділах готелю здійснюється за умови, що їх частка в доході від операційної діяльності коливається від 5% до 10%, а в готелях категорії від 5* – до 20%.

Обсяг і склад доходів від реалізації послуг інших господарських підрозділів ($D_{гп}$) залежить від багатьох факторів, основними з яких є тип засобу розміщення та його категорія. Призначення засобу розміщення (тип) визначає склад таких послуг. Категорія – кількість асортиментних груп товарів і послуг. Чим вища категорія засобу розміщення, тим більш диверсифікованим повинен бути портфель додаткових послуг, що надають структурні господарські підрозділи.

Структуру попиту для готельного бізнесу можна представити у вигляді трьох основних складових: «Послуга», «Клієнт», «Час», як це показано на рис. 3.15.



Рис. 3.15. Трирівнева структура попиту як основа формування системи
речення-менеджменту готелю

Складова «Послуга» містить повну продуктову лінійку, яку пропонує готель; «Клієнт» передбачає виділення категорій клієнтів-споживачів; «Час» особливо критичний, тому що в готельному бізнесі продукт має набагато більш обмежений життєвий цикл, ніж інші товари або послуги.

Складність для підприємств готельного бізнесу полягає в тому, щоб забезпечити синергію між всіма трьома компонентами, оскільки рівень кореляції між ними вкрай високий. Тому потрібен комплексний і глибокий підхід до створення та запровадження справді ефективної системи речення-менеджменту. Обґрунтовуючи вибір цінової політики для готелю, що створюється, необхідно врахувати фактори, що впливають на цінову еластичність попиту на розміщення.

Для кожного готельного сервісу необхідно розробити «матрицю послуга/вигода», що показує відношення між ними. Така матриця допомагає менеджерам визначити ключовий продукт, його ключові параметри і досягти максимальних результатів у його реалізації.

Таблиця 3.14

Матриця «послуга/вигода» готельного продукту

Послуги, які надає готель		Вигоди (для споживача)				
		Якість	Програма лояльності	Можливість бронювання/резервування	Безпека	Цінова політика
	Стандарт одномісний					
	Стандарт двомісний					
	Дуплекс					
	Люкс					
	Апартамент					

Зв'язок між очікуваними майбутніми вигодами і витратами впливають на вибір клієнтами готелю та їх задоволення від перебування. Проте для вироблення правильної цінової політики необхідні аналіз і відстеження послуг, що пропонують конкуренти. У таблиці 3.15 подано приклад аналізу діяльності готелів конкурентів.

Таблиця 3.15

Оцінка діяльності конкурентів з метою превентивного коригування ціни на послуги готелю «Шекспір»

	Пропускна спроможність	Асортимент основних послуг	Асортимент додаткових послуг	Якість обслуговування	Цінова політика
«Ramada Encore»	↓	↑↑	=	↑↑	↑
«Шекспір»	↑↑	↑↑	↑	=	↓
«Holiday Inn»	↑↑	=	↑	↑↑	↑↑
«Голосіїв»	↑	↑	=	↓↓	↓↓

↑↑ – значно вище, ніж у конкурентів
 ↑ – вище, ніж у конкурентів
 = – аналогічно, як у конкурентів
 ↓ – нижче, ніж у конкурентів
 ↓↓ – значно нижче, ніж у конкурентів

Визначивши найближчого конкурента, варто порівняти прогностичні показники його діяльності.

Наведемо приклад порівняння показників роботи готелю «Шекспір» і готелю «Holiday Inn» (табл. 3.16).

Таблиця 3.16

Показники діяльності готелів

Готелі	Середня ціна номера, грн (ADR)	Відношення ADR	Денна виручка, грн	Частка собівартості в ціні, %	Валовий прибуток, грн	Відношення валового прибутку готелів
«Holiday Inn»	5800	1,13	776000	30	543200	1,59
«Шекспір»	5135		1230000	30	861000	

Середня ціна номера в готелі «Holiday Inn» на 13% вища, ніж у готелі «Шекспір». При цьому денна виручка і валовий прибуток готелю «Шекспір» на 59% вищі (див. *Відношення валового прибутку готелів*)

Чому так відбувається? Номери в готелі «Шекспір» дешевші на 13% порівняно з «Holiday Inn». При проектуванні готелю «Шекспір» прогнозуємо, що для забезпечення конкурентоспроможності буде застосовано систему заходів щодо ефективного використання номерного фонду. Ідеться про можливість реалізації послуг з урахуванням чинника сезонності та специфіки функціонування готелю (підприємство може реалізовувати номери на півдоби або номери на годину, наприклад для туристів, які прибули в готель для проведення переговорів), коефіцієнта еластичності. Це надасть можливість готелю нівелювати або зменшувати нерівномірність завантаження номерного фонду (ф.3.3) і так збільшувати результативність господарської діяльності. Відповідно це дає змогу підвищити ефективність завантаження і збільшити денну виручку.

Орієнтовне співвідношення основних операційних доходів та інших операційних доходів від реалізації додаткових платних послуг готелю з урахуванням його категорії, класу ЗРГ наведено у табл. 3.17, яку рекомендовано використовувати під час розрахунків планового обсягу доходів у випускному кваліфікаційному проекті.

Таблиця 3.17

**Орієнтовна структура основних груп операційних доходів
готелю за категоріями, %**

Види операційних доходів	Готелі				
	*	**	***	****	*****
Доходи від реалізації послуг з тимчасового розміщення, у тому числі послуг ЗРГ	95,0	95,0	93,0	90,0	80,0
Операційні доходи від інших господарських підрозділів	5,0	5,0	7,0	10,0	20,0
Разом	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Завершальним етапом обґрунтування операційних доходів готелю є узагальнення отриманих результатів розрахунку всіх видів *операційних доходів за всіма напрямками діяльності*, яку рекомендовано здійснювати за формою табл. 3.18.

Таблиця 3.18

Планування обсягу операційних доходів готелю на... рік

Види доходів	Міжсезоння	Високий сезон	Сезон	Разом за рік
Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення, тис. грн				
Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ, тис. грн				
Разом: основні операційні доходи, тис. грн				
Операційні доходи від інших господарських підрозділів, тис. грн				
Разом: операційні доходи готелю, тис. грн				

З метою визначення потреби в матеріальних ресурсах виходячи з особливостей проектного готелю (тип, спеціалізація, категорія, розмір тощо) студенту необхідно конкретизувати обсяги основних засобів та їх структуру для забезпечення господарської діяльності.

Основні засоби – це матеріальні активи, очікуваний строк корисного використання яких більше одного року з моменту введення в експлуатацію, вартістю понад 6000 грн, що поступово зменшується у зв'язку з фізичним та моральним зношенням.

На баланс проектного готелю основні засоби та інші необоротні матеріальні активи зараховують за первісною вартістю.

Для виконання розрахунків у цьому підпункті розділу необхідно узагальнити та використати дані з розділу 2 (п. 2.6 «Кошторис») та оцінити вартість необоротних активів, об'єднавши їх за такими видами основних засобів:

- будівлі, споруди визначаються як загальні капітальні витрати на будівництво;
- машини, обладнання, транспортні засоби, меблі визначаються у розрахунку 25–30% вартості капітальних витрат на будівництво;
- інші визначаються у розрахунку 5–10% вартості капітальних витрат на будівництво.

Оцінку вартості основних засобів студенту необхідно здійснити у такій послідовності:

- визначити склад і кількість необхідних для готелю основних засобів на основі розрахунків, здійснених у розділі 2 проекту;
- розрахувати первісну вартість необхідних основних засобів;
- зарахувати основні засоби, що проектується для закупівлі, до відповідної групи для нарахування суми амортизації за рік загалом;
- визначити річну суму амортизації у готелі загалом.

Вартість придбання основних засобів та інших необоротних матеріальних активів за умови детального визначення переліку основних засобів у структурних господарських підрозділах готелю (індивідуальне завдання керівника випускного кваліфікаційного проекту) визначається під час проходження виробничої та переддипломної практики. Джерелом інформації є прайс-листи підприємств із продажу обладнання та оснащення для готелів, ЗРГ, структурних підрозділів, що потребують спеціального устаткування (конгрес-центр, СПА-салон тощо).

Визначення складу і первісної вартості основних засобів та інших необоротних активів узагальнюють у формі табл. 3.19.

Таблиця 3.19

**Склад і первісна вартість основних засобів
та інших необоротних матеріальних активів готелю «...» на ... рік**

Вид основних засобів та інших необоротних матеріальних активів	Первісна вартість основних засобів та необоротних матеріальних активів, тис. грн			
	готелю	закладу ресторанного господарства	інших господарських підрозділів	разом
1. Будівлі				
2. Споруди				
3. Передавальні пристрої				
4. Машини та обладнання, у тому числі:				
4.1. Холодильне обладнання				
4.2. Механічне обладнання				
4.3. Теплове обладнання				
5. Транспортні засоби				
6. Інструменти, прилади, інвентар				
7. Меблі				
8. Інші				

На основі узагальнених планових показників обсягу, складу, структури та первісної вартості основних засобів та інших необоротних активів потрібно розрахувати суму їх амортизації, яку нараховують на наявні необоротні активи у перший рік створення готелю.

Сума амортизації є, з одного боку, елементом планових поточних витрат, з іншого – джерелом фінансування відтворення основних засобів та інших необоротних активів у подальшій діяльності готелю.

Для визначення суми амортизації відповідно до Податкового кодексу України від 02.12.2010 № 2755-VI (зі змінами та доповненнями) основні засоби та інші необоротні активи розподіляють на 16 груп (дод. 3.1), серед яких для готелю найхарактернішими є будівлі, споруди та передавальні пристрої; машини та обладнання (механічне, теплове, спортивне, комп'ютери та пов'язані з ними засоби зчитування або друкування інформації, комутатори, маршрутизатори, модулі, модеми, джерела безперебійного живлення та засоби їх приєднання до телекомунікаційних мереж, телефони, мікрофони, рації); транспортні засоби; інструменти; спортивний інвентар; меблі та ін. Класифікацію інших необоротних матеріальних активів подано в дод. 3.2.

Розрахунок суми амортизації за кожним видом основних засобів готелю загалом доцільно здійснювати за прямолінійним методом.

За прямолінійним методом річну суму амортизації (А) визначають діленням вартості, що амортизується, на термін корисного використання об'єкта основних засобів (Т). Вартість амортизації розраховують як первісну (ОЗ_{пв}) мінус ліквідаційну вартість (ОЗ_{лв}):

$$A = (OZ_{пв} - OZ_{лв}) / T. \quad (3.9)$$

Мінімально допустимі терміни корисного використання основних засобів та інших необоротних активів наведено у дод. 3.1. У практичній діяльності готелів ліквідаційна вартість основних засобів становить 3–5% первісної вартості.

Для спрощення розрахунків у процесі економічного обґрунтування проекту допускається не враховувати ліквідаційну вартість основних засобів.

Приклад розрахунку суми амортизації холодильного обладнання.

Первісна вартість холодильника – 3000 грн.

Термін корисного використання – 5 років.

Ліквідаційна вартість холодильника – 0 грн.

Річна сума амортизації – 3000 грн: 5 років = 600 грн.

Результати розрахунків суми амортизації за кожним видом основних засобів та інших необоротних активів і загалом по готелю оформлюють у формі табл. 3.20.

Таблиця 3.20

**Планова сума амортизації за видами
основних засобів та інших необоротних активів готелю «...» на ... рік**

Вид основних засобів та інших необоротних активів	Первісна вартість основних засобів та інших необоротних активів, тис. грн	Термін корисного використання, роки	Річна сума амортизації, тис. грн
Будівлі		25–30	
Машини, обладнання, транспортні засоби, меблі		5	
Інші		4	
Разом	–	–	

Суму амортизації слід врахувати, визначаючи собівартість послуг під час планування поточних операційних витрат та визначенні ефективності капітальних вкладень готелю.

Наступним кроком економічного обґрунтування створення готелю є планування чисельності працівників та витрат на стимулювання їхньої праці.

Високий рівень обслуговування в готелі, його імідж суттєво залежать від якісного складу персоналу та культури обслуговування.

Мистецтво менеджменту полягає у розбудові такої кадрової політики, яка б забезпечувала реалізацію поставлених цілей з формування фахового складу персоналу та створення умов щодо його стабільності та професійного зростання.

Поставлені цілі слід реалізувати під час розроблення *плану з праці* готелю, який містить:

- ✓ планування чисельності та складу персоналу;
- ✓ розроблення штатного розпису;
- ✓ планування фонду основної та додаткової заробітної плати персоналу.

Планування чисельності персоналу готелю здійснюють за такими категоріями:

- ✓ адміністративно-управлінський персонал;
- ✓ операційний персонал (персонал основної операційної діяльності);
- ✓ допоміжний персонал.

Плануючи чисельність персоналу, потрібно визначити його якісний склад (рівень кваліфікації, освіти).

Джерелами інформації для планування чисельності персоналу є результати розрахунків, отриманих у попередніх розділах проекту, на основі:

- ✓ виробничо-експлуатаційної програми засобу розміщення;
- ✓ виробничої програми ЗРГ;
- ✓ проектування технологічних процесів виробництва та обслуговування в готелі, ЗРГ та інших господарських підрозділах із визначенням робочих місць;
- ✓ встановленого режиму роботи структурних підрозділів готелю і, зокрема, із надання додаткових (платних) послуг;
- ✓ організаційної структури готелю з урахуванням взаємозв'язків в ієрархії управління та між структурними підрозділами.

Розраховуючи чисельність персоналу, слід застосовувати методи нормативний і техніко-економічних розрахунків. Нормативний метод передбачає використання рекомендованих (середньогалузевих) норм витрат праці персоналу: нормативів чисельності, норм обслуговування, нормативів часу обслуговування, орієнтовні розміри яких за основними категоріями і професіями працівників подано у дод. 3.3.

Доцільно використати норми витрат праці в аналогічних закладах або розраховані самостійно під час проходження виробничої практики.

Рекомендовані методи розрахунку чисельності персоналу готелю за категоріями подано у табл. 3.21.

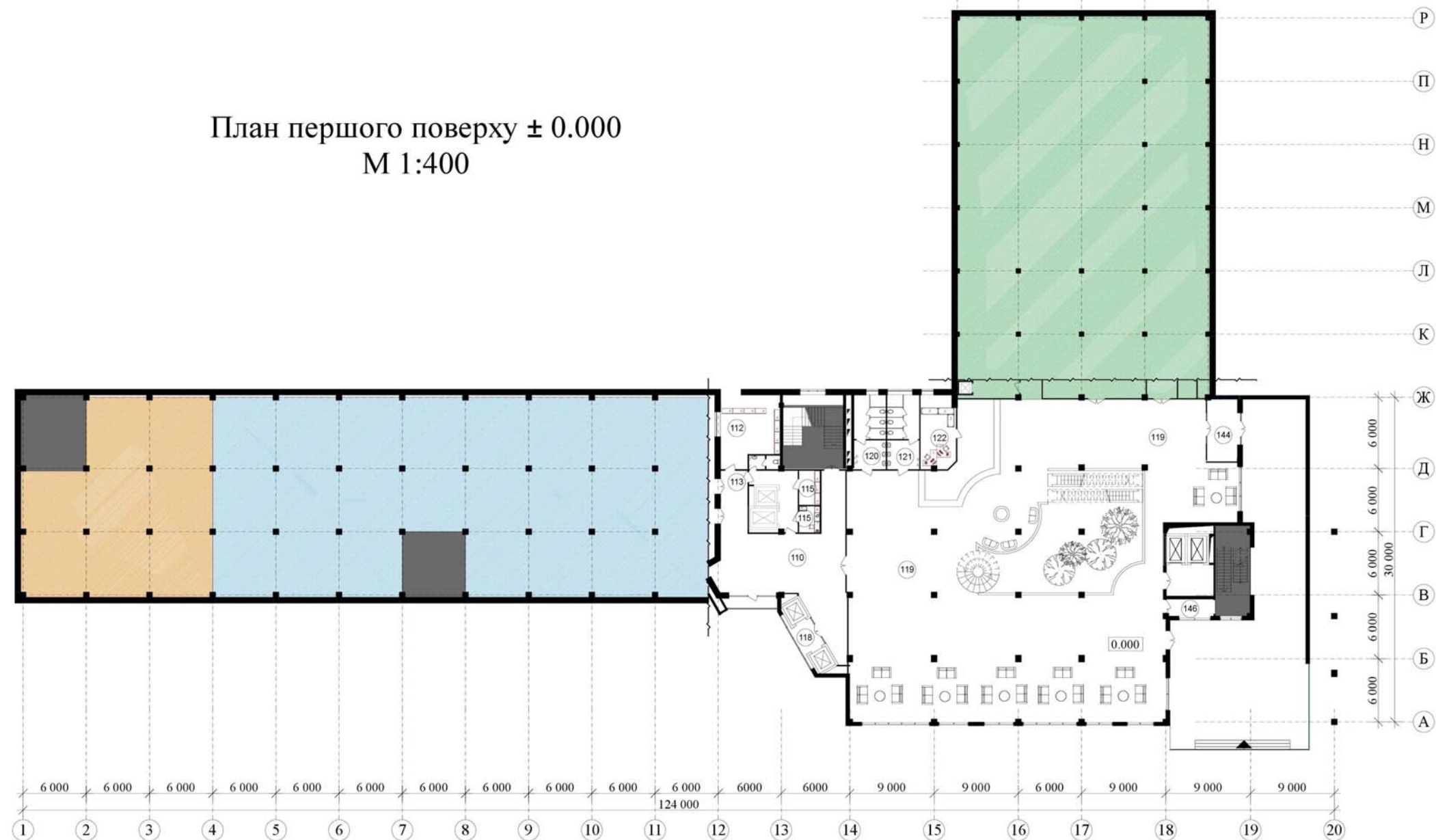
Обґрунтовуючи середньооблікову чисельність персоналу на основі норм чисельності у готелі кількість штатних одиниць певної посади визначають згідно із запропонованими середньогалузевими нормами (дод. 3.3).

Таблиця 3.21

Рекомендовані методи розрахунку чисельності персоналу готелю за категоріями³

Категорія персоналу	Склад персоналу	Метод розрахунку чисельності працівників		
		нормативний		техніко-економічних розрахунків
		норми чисельності	норми обслуговування / норми часу	
Адміністративно-управлінський	Директор; заступники директора	+		
	Працівники служб, керівники відділів, старший адміністратор	+		

³ Визначаються окремо для кожного проектного готелю.



Експлікація приміщень

№ приміщення	Найменування	Площа м2	Категорія приміщення
110	Холл	116,7	В
112	Комора МТО номерів	28,9	В
113	Санвузол персонала	14,1	Д
115	Комора чистої білизни	6,5	В
119	Фойє	6,2	В
120	Санвузол чоловічий	17,4	Д
121	Санвузол жіночий	17,4	Д
122	Службове приміщення	19,5	В
144	Тамбур	16,9	Д
146	Тамбур - шлюз	10,9	Д

УМОВНІ ПОЗНАЧКИ:

-  - Боулінг
-  - Адміністративно-господарчі приміщення
-  - Бізнес-центр
-  - Сходові клітки

						КНТЕУ 241.17 01-11 д.ф.н. ВКП ГЧ			
						Готель "Пектораль" **** на 300 місць			
Зав. Кафедри						Готель **** на 300 місць	Стадія	Аркуш	Аркушів
Керівник							Н	1	7
Консультант									
Розробив									
						План першого поверху ± 0.000 М 1:400	Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу, 2 курс, 1 група д.ф.н.		

Закінчення табл. 3.21

Категорія персоналу	Склад персоналу	Метод розрахунку чисельності працівників		
		нормативний		техніко-економічних розрахунків
		норми чисельності	норми обслуговування / норми часу	
Операційний	Адміністратор, хостес; портье; метрдотель; адміністратор зали	+	+	+
	касир; офіціант; бармен; буфетник; сомельє; кондитер		+	+
Допоміжний	Ліфтер; слюсар; сантехнік, столяр; монтажник; водій; енергетик; агент; кур'єр; вантажник	+		
	Швейцар; портер; сек'юриті		+	+
	Мийник посуду; прибиральник; гардеробник		+	+

Під час обґрунтування середньооблікової чисельності персоналу, що визначається за нормами обслуговування ($\text{Ч}_{\text{сп}}$), використовують формулу

$$\text{Ч}_{\text{сп}} = Q_p / N_{\text{обс}} \cdot K_{\text{зам}}, \quad (3.10)$$

де Q_p – об'ємні параметри об'єкта обслуговування;

$N_{\text{обс}}$ – норма обслуговування;

$K_{\text{зам}}$ – коефіцієнт заміщення.

За допомогою коефіцієнта заміщення ($K_{\text{зам}}$) здійснюють коригування явочної чисельності працівників з урахуванням відпусток, листків непрацездатності, інших неявок на роботу з поважних причин. У проєкті варто прийняти $K_{\text{зам}} = 1,1$.

Приклад розрахунку середньооблікової чисельності покоївок у готелі**** наведено у табл. 3.22.

Таблиця 3.22

Приклад розрахунку середньооблікової чисельності покоївок у готелі 4* на плановий рік

Категорія і місткість номера	Одночасна місткість номерів	Норма обслуговування номерів у першу зміну	Явочна чисельність покоївок			Середньо-облікова чисельність покоївок
			у першу зміну	у другу та третю зміни	на добу	
А	1	2	3 = 1: 2	4	5 = 3 + 4	6 = 5 · $K_{\text{зам}}$
Вища категорія, у тому числі:						
апартамент	2	4,5	0,44			
люкс	2	4,5	0,44			
напівлюкс (студіо)	1	4,5	0,22			
дуплекс	4	4,5	0,89			
Перша категорія (стандарт), у тому числі:						
одномісні	53	7	7,57			
двомісні	117	6,5	18,0			
Друга категорія						
Третя категорія	–	–	–		–	
Разом	179		27,56	10,0	37,56	41,0

В основу обґрунтування чисельності працівників методом техніко-економічних розрахунків покладено кількість робочих місць працівників окремих професій та режим роботи закладу або певного структурного підрозділу, визначених у розділах 1, 2 та 3 (підпункти 3.1 та 3.2) проекту. Порядок розрахунку за цим методом передбачає визначення наявної ($\text{Ч}_\text{н}$) та середньооблікової чисельності працівників ($\text{Ч}_\text{сп}$) за нижченаведеними формулами:

$$\text{Ч}_\text{н} = \text{P}_\text{м} (\Gamma_\text{т} + \Gamma_\text{пзо}) / \text{КФЧ}_\text{н}, \quad (3.11)$$

де $\text{P}_\text{м}$ – кількість робочих місць певної професії;

$\Gamma_\text{т}$ – час роботи закладу упродовж тижня відповідно до встановленого графіка роботи, год;

$\Gamma_\text{пзо}$ – час, необхідний для підготовчих та завершальних операцій на тиждень, год;

$\text{КФЧ}_\text{н}$ – нормативний фонд робочого часу одного працівника на тиждень, год.

$$\text{Ч}_\text{сп} = \text{Ч}_\text{н} \cdot \text{К}_\text{зам}. \quad (3.12)$$

За результатами розрахунку планової чисельності персоналу закладу складають штатний розпис. Перелік посад розробляється в пункті 3.1 випускного кваліфікаційного проекту. Фрагмент штатного розпису готелю «Шекспір» наведено у табл. 3.23.

Таблиця 3.23

Фрагмент штатного розпису готелю «Шекспір» на плановий рік

№ пор.	Назва структурного підрозділу і посади, тарифний розряд	Код професії за ДК 003:2010	Кількість посадових одиниць
	Адміністрація		
1	Директор (генеральний менеджер)		
2			
	БУХГАЛТЕРІЯ		
1	Головний бухгалтер		
2			
5			
	ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНИЙ ВІДДІЛ		
1	Начальник фінансово-економічного відділу		
2			
3			
	ВІДДІЛ РОБОТИ З ПЕРСОНАЛОМ (відділ кадрів)		
1	Начальник відділу кадрів		
2			
3			
4			
	Разом персонал адміністрації		
	ВІДДІЛ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙМАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ		
1	Начальник відділу (служби) організації приймання та розміщення		
2			
3			
	Разом		
	ДЕПАРТАМЕНТ УПРАВЛІННЯ НОМЕРНИМ ФОНДОМ		
1			
2			
	Разом		

Закінчення табл. 3.23

№ пор.	Назва структурного підрозділу і посади, тарифний розряд	Код професії за ДК 003:2010	Кількість посадових одиниць
	<i>ДЕПАРТАМЕНТ ХАРЧУВАННЯ</i>		
1			
2			
	Разом		
	<i>ТЕХНІЧНИЙ ДЕПАРТАМЕНТ</i>		
1			
2			
	<i>ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ ДЕПАРТАМЕНТ</i>		
			
	Разом		
	РАЗОМ ПО ГОТЕЛЮ		

Штатний розпис готелю – основа для розроблення планового фонду оплати праці працівників.

Систему матеріального стимулювання праці персоналу готелю встановлюють за таким алгоритмом:

- ✓ вибір форм та систем оплати праці для кожної категорії працівників;
- ✓ обґрунтування планового фонду основної заробітної плати;
- ✓ формування системи додаткового стимулювання праці (фонду додаткової заробітної плати).

Розроблення плану з праці в готелі пропонується здійснювати з урахуванням кваліфікації працівників та характеру робіт, що виконуються, розміру мінімальної заробітної плати на початок календарного року, в якому виконується випускний кваліфікаційний проект, і тарифного коефіцієнта, за яким встановлюється посадовий оклад (табл. 3.24).

Таблиця 3.24

Планування фонду заробітної плати працівників готелю «...» на плановий рік

№ пор.	Посада	Категорія або звання	Кількість штатних одиниць	Посадовий оклад	Фонд основної заробітної плати (тарифна частина)	Доплати та надбавки до посадового окладу, грн				Фонд заробітної плати (місячний, річний)
						за категорію	звання	надбавки	інше	
1	Адміністративно-управлінський персонал:			2–3 · МЗ						
	Разом адміністративно-управлінський персонал ...									
2	Операційний персонал:			1–3 · МЗ						
	Разом операційний персонал ...									
3	Допоміжний персонал:			1–2 · МЗ						
	Разом допоміжний персонал ...									
4	Разом місячний фонд заробітної плати	–	–	–		–	–	–	–	
5	Разом річний фонд заробітної плати	–	–	–		–	–	–	–	

Розмір мінімальної заробітної плати визначається згідно з чинним законодавством України станом на 01 січня року, в якому виконується *економічна* частина випускного кваліфікаційного проекту. Так, відповідно до ст. 8 Закону України «Про Державний бюджет України на 2017 рік», місячний розмір мінімальної заробітної плати станом на 01.01.2017 становить 3200 грн, а погодинний розмір – 19,34 грн.

Розроблення плану з праці передбачає визначення складу та структури річного фонду оплати праці, який складається з таких елементів:

- ✓ тарифна складова фонду основної заробітної плати;
- ✓ додаткова оплата праці – надбавки і доплати, індивідуальні премії, участь працівників в отриманні прибутків.

Склад додаткової оплати праці персоналу наведено на рис. 3.16.



Рис. 3.16. Система додаткової оплати праці персоналу

У проекті плану з праці для створюваного готелю необхідно передбачити додаткову преміальну складову фонду оплати праці з урахуванням того, що постійні доплати та надбавки вже визначено у штатному розписі.

Для проектованого готелю візьмемо за умову, що преміальна частина передбачатиметься лише за наявності прибутку в першому році роботи.

Для розрахунку планового обсягу преміального фонду визначається рівень премій та база їх нарахування.

Наприклад, може бути запропоновано такий порядок преміювання: премії нараховують у відсотках до тарифної частини заробітної плати за умови отримання готелем прибутку.

Розрахунки необхідно оформити у вигляді табл. 3.25.

Таблиця 3.25

Планування преміального фонду готелю на ... рік

Групи працівників	Плановий фонд основної заробітної плати (тарифна частина), грн	Плановий розмір премій за рік у розрахунку до тарифної частини основної заробітної плати	
		%	грн
Адміністративно-управлінський персонал		20–40	
Основний операційний персонал		30–50	
Допоміжний персонал		10–30	
Разом			

Розрахунок планового фонду оплати праці готелю передбачає визначення річних витрат на оплату праці всіх категорій працівників за штатним розписом, який формується як за рахунок поточних витрат, так і за рахунок прибутку. Приклад оформлення розрахунків планового фонду оплати праці наведено у табл. 3.26.

Таблиця 3.26

Фонд оплати праці готелю «...» на плановий рік

Показники	Фонд заробітної плати, тис. грн
Місячний фонд основної заробітної плати	
Місячний фонд додаткової заробітної плати	
Разом місячний фонд оплати праці	
Річний фонд основної заробітної плати	
Річний фонд додаткової заробітної плати	
Разом річний фонд оплати праці	

Кінцевим етапом виконання цього розділу є узагальнений план з праці, який окреслює чисельність і структуру фонду оплати праці, що заплановані для готелю. Результати розрахунків плану з праці потрібно узагальнити (табл. 3.27), ввести до випускного кваліфікаційного проекту разом з пояснювальною запискою.

Таблиця 3.27

Приклад плану з праці готелю на плановий рік

Показники	У розрахунку на плановий рік
Планова чисельність працівників, усього, осіб	
у тому числі:	
адміністративно-управлінський персонал, осіб	
основний операційний персонал, осіб	
допоміжний персонал, осіб	
Фонд основної заробітної плати, тис. грн	
у тому числі:	
адміністративно-управлінський персонал, тис. грн	
основний операційний персонал, тис. грн	
допоміжний персонал, тис. грн	
Фонд додаткової заробітної плати, тис. грн	
у тому числі:	
адміністративно-управлінський персонал, тис. грн	
основний операційний персонал, тис. грн	
допоміжний персонал, тис. грн	

Показники	У розрахунку на плановий рік
Фонд оплати праці , усього, тис. грн	
у тому числі:	
адміністративно-управлінський персонал, тис. грн	
основний операційний персонал, тис. грн	
допоміжний персонал, тис. грн	
Структура фонду оплати праці:	
– основна заробітна плата, %	
– додаткова заробітна плата, %	

Обґрунтовуючи економічні параметри створення готелю, студент повинен розробити планові показники поточних витрат діяльності.

Поточні витрати – найважливіший якісний показник, що відображає результати господарської діяльності закладу, а також інструмент оцінювання техніко-економічного рівня виробництва, сервісу та праці, якості управління обслуговуванням. Витрати діяльності становлять вихідну базу під час формування ціни продукції (товарів, послуг), безпосередньо впливають на прибуток готелю, рентабельність, формування фінансових ресурсів.

Поточні витрати поділяють на:

- планові операційні витрати за калькуляційними статтями;
- річну суму поточних витрат.

Склад поточних витрат діяльності регулюється положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку. Кожний готель для організації фінансово-економічної діяльності має право самостійно визначати перелік і склад **калькуляційних статей витрат**. Калькуляційні статті відображають формування витрат за видами і напрямками діяльності та місцем виникнення. При цьому однорідні елементи витрат можуть бути наявними і відображатись у кількох статтях калькуляції.

Поточні витрати проектного готелю рекомендується групувати за калькуляційними статтями, наведеними у табл. 3.28.

Таблиця 3.28

Групування та склад витрат господарської діяльності готелю за калькуляційними статтями

№ пор.	Назва статті	Склад витрат за статтями
1	Собівартість продукції власного виробництва та закупних товарів закладу ресторанного господарства готелю	Первісна вартість (вартість придбання) сировини, купівельних напівфабрикатів, витрачених на виробництво продукції; закупних товарів, що реалізує заклад ресторанного господарства готелю
2	Витрати на оплату праці	Основна та додаткова заробітна плата, нарахована відповідно до чинного законодавства та системи оплати праці у готелі
3	Відрахування на соціальні заходи	Єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування
4	Амортизація	Амортизація основних засобів, нематеріальних активів та інших матеріальних необоротних активів
5	Витрати на утримання основних засобів та інших необоротних активів	Експлуатаційно-технічні витрати на електроенергію, водопостачання, опалення, каналізацію, прання білизни, інші комунальні послуги. Витрати на поточний ремонт необоротних активів

№ пор.	Назва статті	Склад витрат за статтями	
6	Вартість витрачених малоцінних, швидкозношуваних предметів	Сума зношення столової та постільної білизни, інвентарю, спецодягу, медичних інструментів, канцелярського приладдя, спортивного інвентарю тощо	
7	Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів (за наявності таких витрат)	Операційна оренда будівель, споруд, приміщень, устаткування, інших основних засобів, лізинг, аутсорсинг персоналу	
8	Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі	Збір за місця для паркування транспортних засобів	0,15% мінімальної заробітної плати*
		Транспортний податок	Для легкових автомобілів, середньоринкова вартість яких становить понад 750 розмірів мінімальної заробітної плати та які використовуються до 5 років – 25 тис. грн у розрахунку на рік
9	Витрати на транспортування	Витрати на транспортування та оплату послуг сторонніх організацій, пов'язаних з перевезенням, наданням вантажно-розвантажувальних, транспортно-експедиційних та інших послуг з транспортування гостей чи господарського інвентарю, товарів	
10	Витрати на охорону	Витрати на сигналізацію, утримання постів охорони	
11	Витрати матеріалів об'єктів оздоровчо-рекреаційного призначення (за наявності таких підрозділів)	Витрати на закупівлю ліків, медикаменти, компоненти для ванн, витратних матеріалів для оздоровчих процедур	
12	Інші адміністративно-управлінські витрати	Витрати, що не увійшли до інших калькуляційних статей витрат (за зв'язок, проведення культурно-дозвіллевих заходів, інше)	
13	Інші поточні витрати діяльності	Витрати на рекламу та маркетингові дослідження; страхування майна; від знецінення матеріальних запасів (у межах норм природних збитків), інші	
14	Фінансові витрати	Плата за користування кредитними ресурсами	

* Ставку збору за місце паркування транспортних засобів встановлюють місцеві органи влади за кожний день провадження діяльності із забезпечення паркування транспортних засобів у гривнях за 1 м² площі земельної ділянки у розмірі від 0,03 до 0,15% мінімальної заробітної плати, встановленої на 1 січня звітного року (Податковий кодекс України, ст. 265.3.1).

Під час проектування потрібно врахувати, що готель здійснює виключно операційні витрати, а також за наявності кредитів, що залучаються, – фінансові.

Розробляючи проект готелю, необхідно узагальнити планові показники його поточних витрат у вигляді таблиці. Приблизний склад та порядок планування поточних витрат об'єкта проектування наведено у табл. 3.29. Крім того, поточні витрати діяльності необхідно поділити на умовно-постійні та умовно-змінні.

Таблиця 3.29

Планування поточних витрат готелю на ... рік

Номер статті	Калькуляційні статті витрат	Поточні витрати, тис. грн	Витрати умовно-змінні (ЗВ) та умовно-постійні (ПВ)
1	Собівартість продукції власного виробництва та закупних товарів закладу ресторанного господарства готелю		ЗВ
2	Витрати на оплату праці		ЗВ
3	Відрахування на соціальні заходи		ЗВ

Закінчення табл. 3.29

Номер статті	Калькуляційні статті витрат	Поточні витрати, тис. грн	Витрати умовно-змінні (ЗВ) та умовно-постійні (ПВ)
4	Амортизація		ПВ
5	Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів		ЗВ
6	Вартість витрачених малоцінних швидкозношуваних предметів		ПВ
7	Витрати на оренду основних засобів, інших необоротних активів		ПВ
8	Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі		ПВ
9	Витрати на транспортування		ЗВ
10	Витрати на охорону		ПВ
11	Витрати матеріалів об'єктів оздоровчо-рекреаційного призначення		ЗВ
12	Інші адміністративно-управлінські витрати		ЗВ
13	Інші поточні витрати діяльності		ПВ
14	Фінансові витрати		ПВ
	Разом поточні витрати		
	У тому числі:		
	умовно-змінні		
	умовно-постійні		

Стаття 1

Обґрунтування вартості придбання сировини, напівфабрикатів, витрачених на виробництво продукції, закуплених товарів, які реалізував заклад ресторанного господарства готелю, здійснюється на основі такої інформації:

- ✓ Обсяг продуктів харчування на 1 людину за день, визначені у розділі 1.
- ✓ Річний плановий обсяг продукції та послуг ЗРГ готелю, визначений у підрозділі «Обсяги діяльності».
- ✓ Ціна на сировину, продукти, закуплені товари, яку визначає студент самостійно як середньоринкову на момент підготовки проекту.

Порядок розрахунку первісної вартості матеріальних ресурсів, що використовує ЗРГ готелю, наведено у табл. 3.30.

Таблиця 3.30

**Планування витрат на сировину, продукти, закупні товари закладу
ресторанного господарства готелю на плановий ... рік**

№ пор.	Найменування продуктів	Плановий обсяг продуктів на одну людину в день, г (брутто)	Річний плановий обсяг продуктів, кг	Ціна за кг, грн	Вартість закупівлі, тис. грн
1	Хліб пшеничний				
2	Хліб житній				
3	Борошно пшеничне				
4	Крохмаль				
5	Крупи				
6	Макаронні вироби				
7	Картопля				
8	Овочі (капуста, морква, буряк, цибуля ріпчаста)				
9	Фрукти свіжі				
10					
30	Разом				

Припустімо, що річна планова чисельність споживачів послуг харчування під час сніданку в ЗРГ готелю становить 76 800 людино-діб. У такому разі одноденні та річні витрати сировини і товарів на харчування на основі розрахунків, здійснених у розділі 1.

Під час розрахунків слід припустити, що заклад ресторанного господарства готелю перебуває на стадії створення і не має залишків товарної продукції на початок планового періоду.

Розраховане значення собівартості продукції ресторанного господарства готелю використовують, визначаючи критичні обсяги діяльності та поточних витрат.

Стаття 2. Витрати на оплату праці – це запланований обсяг фонду оплати праці, що складається з основної заробітної плати та додаткових преміальних виплат. Систему оплати праці та плановий фонд обґрунтовано у підрозділі 3.5. Плановий фонд оплати праці можна розрахувати окремо для готелю, ЗРГ, об'єктів оздоровчого та рекреаційного призначення, конгрес-центрів тощо.

Стаття 3

Єдиний соціальний внесок (внесок у Пенсійний фонд України, Фонд соціального страхування, Фонд соціального страхування на випадок безробіття) визначають, виходячи із запланованих витрат на оплату праці та діючих ставок нарахувань єдиного соціального внеску (ЄСВ) згідно з відповідними чинними законами України.

Так, відповідно до ст. 7 та ст. 8 Закону України «Про збір та облік єдиного внеску на загальне обов'язкове соціальне страхування» 01.01.2016 р. змінено порядок нарахування ЄСВ, загальна ставка якого для всіх видів економічної діяльності незалежно від класів ризику становить 22% в межах максимальної бази.

Максимальна база нарахування ЄСВ при цьому становить 25 прожиткових мінімумів для працездатних осіб.

Розмір прожиткового мінімуму встановлюється відповідно до Податкового кодексу України та Закону України «Про Державний бюджет України». Так, відповідно до ст. 7 Закону України «Про Державний бюджет України на 2017 рік», розмір прожиткового мінімуму на одну працездатну особу в розрахунку на місяць станом на 01.01.2017 р. становить 1600 грн.

Стаття 4

Витрати на амортизацію основних засобів та інших необоротних активів визначають за розрахунками, здійсненими в табл. 3.20.

Згідно з Податковим кодексом України, амортизація малоцінних необоротних матеріальних активів і бібліотечних фондів може нараховуватися за рішенням платника податків у першому місяці використання об'єкта обсягом 50% його вартості амортизації та решта 50% вартості амортизації – у місяці їх вилучення з активів (списання з балансу) через невідповідність критеріям визнання активом або в першому місяці використання об'єкта у розмірі 100% його вартості (дод. 3.2).

Стаття 5

У витратах на утримання основних засобів, інших необоротних активів передбачають розрахунок експлуатаційно-технічних витрат на електроенергію, водопостачання, опалення, газ, каналізацію, інші комунальні послуги.

Ці витрати розраховують в розділі 2 проекту. В економічній частині їх необхідно визначити лише у вартісному вираженні.

Планування поточних витрат на утримання та експлуатацію готелю здійснюють у формі табл. 3.31.

Таблиця 3.31

Планування поточних витрат на утримання та експлуатацію готелю на ... рік

Витрати	Витрати у натуральних показниках	Тарифи за умовну одиницю, грн	Поточні річні витрати, тис. грн
1	2	3	4 = 2 · 3
Електроенергія			
На опалення			
Вода, у тому числі:			
холодна			
гаряча			

Крім того, за цією статтею планують відрахування до ремонтного фонду, передбачаючи 0,8–1,2% доходів готелю.

Стаття 6

Вартість використаних малоцінних швидкозношуваних предметів.

До *швидкозношуваних малоцінних предметів* у готелі та інших його підрозділах належать матеріальні цінності, які використовують у господарській діяльності терміном до одного року. Вартість придбання таких матеріальних активів (без урахування ПДВ) списують на поточні витрати закладу.

Згідно з чинним законодавством України, на готелі та заклади ресторанного господарства покладено обов'язки забезпечення працівників санітарним і спеціальним одягом. Для закладів ресторанного господарства встановлені Типові галузеві норми безоплатної видачі санітарного та спеціального одягу.

Для спрощення розрахунків у випускному кваліфікаційному проекті слід прийняти, що норми безоплатної видачі санітарного та спеціального одягу для адміністративно-управлінського персоналу становлять один стандартний комплект, для оперативно-виробничого персоналу – два комплекти у розрахунку на рік.

Розрахунок вартості спеціального одягу персоналу в готелі на рік здійснюють у формі табл. 3.32.

Таблиця 3.32

Розрахунок вартості спеціального одягу персоналу в готелі на ... рік

Група працівників	Чисельність працівників за штатним розписом	Норма видачі одиниці санітарного та спеціального одягу на особу на рік	Вартість одиниці комплекту одягу, грн	Сума зносу, грн
Адміністративно-управлінський персонал		1	5000–10 000	
Оперативно-виробничий персонал		2	2000–10 000	
Разом		–		

Готель як суб'єкт господарювання самостійно визначає потребу в посуді. Проте в Санітарних правилах для підприємств передбачено, що всі підприємства мають бути укомплектовані обладнанням і предметами матеріально-технічного оснащення відповідно до чинних норм.

Розрахунок вартості малоцінних швидкозношуваних предметів, вартість яких у повному обсязі входить до поточних витрат, визначають у формі табл. 3.33, де наведено найпоширеніший перелік інвентарю закладів ресторанного господарства, що належить до малоцінних швидкозношуваних предметів.

Таблиця 3.33

Розрахунок вартості інвентарю, що належить до малоцінних швидкозношуваних предметів у готелі, на ... рік

№ пор.	Предмети столової білизни, посуду, наборів	Кількість місць у закладі	Норма оснащення у розрахунку на одне місце	Об'ємний показник	Вартість одиниці, грн	Вартість інвентарю, грн
1	Порцеляновий посуд					
2	Столові набори					
3	Скляний (кришталевий) посуд					
4	Металевий посуд					
5	Інший посуд					
6	Столова білизна					
7	Постільна білизна та рушники					
8	Спортивний інвентар					
9	Інші предмети	–	–	–	–	
	Разом					

Норми оснащення розраховують як суму мінімальних норм оснащення за всіма групами посуду та столових наборів. Вартість умовного набору визначають як середньоринкову вартість відповідної групи посуду або наборів без урахування ПДВ.

Плануючи витрати малоцінних швидкозношуваних предметів, необхідно визначити витрати на обладнання, інвентар, інструменти, господарський інвентар та канцелярське приладдя, обсяг яких готель визначає самостійно та впродовж року списує на поточні витрати діяльності.

Стаття 7

Витрати на оренду приміщень планують під час розроблення бізнес-плану за наявності цих витрат.

Чинні ставки орендної плати визначають (умовно) у гривнях за 1 м² площі, яку планують орендувати.

Суму орендної плати на місяць визначають за формулою

$$O_{\text{п}} = O_{\text{с}} \cdot S, \quad (3.13)$$

де $O_{\text{с}}$ – орендна ставка;

S – площа, надана в оренду.

Стаття 8

Податки та збори, передбачені законодавством як обов'язкові платежі містять:

- збір за місця для паркування транспортних засобів;
- податок на майно:
 - збір за першу реєстрацію транспортного засобу;
 - податок на нерухомість.

Більшість податків і зборів, що сплачують і зараховують до собівартості продукції та послуг готелю, пов'язані з використанням майна у процесі створення та функціонування готелю.

Розрахунок суми платежів здійснюється за чинними ставками та методиками, визначеними законодавством України (Податковий кодекс) на дату написання випускного кваліфікаційного проекту.

Стаття 9

Витрати на транспортування розраховують, виходячи з кількості кілометрів пробігу автотранспорту за рік та тарифів на списання бензину для цього транспорту. Чинні в Україні норми списання бензину на малолітражний вантажопасажирський автотранспорт становлять 12 л на 100 км пробігу. Кількість робочих днів у розрахунку на рік – 280, у розрахунку на квартал – 70.

Стаття 10

Витрати на охорону готелю слід прийняти 0,06% доходу закладу, що відповідає середньоринковим показникам.

Стаття 11

Витрати матеріалів об'єктів оздоровчо-рекреаційного призначення. Умовно приймають 200–300 грн у розрахунку на кожного гостя.

Стаття 12

Інші поточні витрати – на рекламу та маркетингові дослідження; страхування майна; від знецінення запасів (у межах норм природних збитків); поштово-телефонні – умовно слід прийняти 10% постійних витрат закладу.

Наступний етап обґрунтування проекту створення готелю – комплексний аналіз доходів, витрат, прибутку, який у міжнародній практиці визначається як CVP-аналіз (Cost-Volume-Profit). Цей метод один із найефективніших засобів планування господарської діяльності. Він дає змогу визначити найбільш оптимальні пропорції між змінними та постійними витратами, ціною та обсягами реалізації, мінімізувати господарські ризики.

Ключовими елементами аналізу відповідності «витрати-доходи-прибуток» є маржинальний прибуток, точка беззбитковості.

Маржинальний прибуток готелю (сума покриття, прибуток бруто) – це різниця між доходами закладу (без урахування ПДВ) та сумою змінних витрат.

Маржинальний прибуток має бути достатнім для фінансування постійних витрат та утворення чистого прибутку.

Якщо маржинальний прибуток дорівнює сумі постійних витрат, то це свідчить про досягнення закладом точки беззбитковості діяльності, якщо менший – про наявність збитків.

Точка беззбитковості, або поріг рентабельності характеризує обсяг доходів готелю, достатній для фінансування сукупних поточних витрат діяльності та досягнення умов самоокупності.

Для проведення аналізу беззбитковості діяльності проектного готелю необхідною умовою є поділ витрат на умовно-постійні та умовно змінні. Цей поділ проведено у підрозділі 3.6 «Поточні витрати». Розрахунки планового маржинального прибутку готелю узагальнюють у формі табл. 3.34.

Планування маржинального прибутку готелю на ... рік

№ пор.	Показники	Алгоритм розрахунків	На плановий рік, тис. грн
1	Доходи від операційної діяльності, у тому числі:	табл. 3.18	
1.1	Дохід від реалізації послуг з тимчасового розміщення	табл. 3.18	
1.2	Дохід від реалізації послуг харчування ЗРГ	табл. 3.18	
1.3	Операційні доходи від інших господарських підрозділів (екскурсійні, торговельні, від експлуатації спортивних споруд тощо)	табл. 3.18	
2	Податок на додану вартість	Ставка податку відповідно до чинного законодавства України	
3	Чистий дохід	рядок 1 – рядок 2	
4	Умовно змінні витрати, у тому числі	табл. 3.29	
4.1	Собівартість продукції ЗРГ	табл. 3.29	
4.2	Інші змінні витрати	табл. 3.29	
5	Маржинальний прибуток	рядок 3 – рядок 4	
6	Постійні витрати	табл. 3.29	
7	Прибуток (збиток)	рядок 5 – рядок 6	

Подальші розрахунки та обґрунтування проекту здійснюють лише за умови досягнення точки беззбитковості, тобто рівності (перевищення) маржинального прибутку і постійних витрат.

Якщо за розрахунками заплановані обсяги доходів і витрат не дають змоги досягти умов беззбитковості діяльності, необхідно розробити проект оптимізації поточних витрат або збільшення обсягів доходів готелю.

Чистий прибуток – це виражений у грошовій формі чистий дохід суб'єкта господарювання на вкладений капітал. Прибуток готелю – це різниця між його сукупними доходами та сукупними витратами за певний період.

Для готелю, що створюється, єдиним джерелом отримання прибутку є операційна діяльність, тому в подальшому планування буде здійснене лише для цього виду прибутку.

Механізм формування та розподілу прибутку встановлюється на основі чинного законодавства – Податкового кодексу України, положень про організацію бухгалтерського обліку.

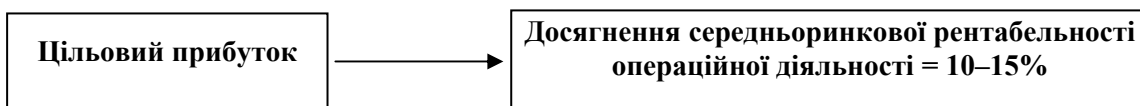
Проектуючи готель, необхідно визначити прибуток до оподаткування та чистий прибуток загалом на плановий рік.

Планування прибутку готелю на перший рік створення здійснюється у такій послідовності:

- визначення необхідного (цільового) чистого прибутку;
- обґрунтування можливого чистого прибутку;
- діагностика отриманих результатів;
- перевірка відповідності цільового та можливого чистого прибутку;
- за невідповідності необхідного та можливого прибутку – пошук альтернативних рішень, резервів збільшення можливого прибутку;
- остаточне прийняття рішення щодо планових параметрів за економічними показниками діяльності.

Цільовий чистий прибуток характеризує розмір чистого прибутку, що відповідає цільовим параметрам діяльності готелю.

Під час розроблення випускного кваліфікаційного проекту студент закладає певні цільові параметри прибутку. Для спрощення розрахунків необхідний обсяг прибутку визначається як цільовий, що відповідає середньогалузевим характеристикам.



Розрахунок цільового прибутку готелю на плановий рік наведено у табл. 3.35.

Таблиця 3.35

Розрахунок цільового прибутку готелю на плановий рік

№ пор.	Показники	Алгоритм розрахунку	20.. рік
1	Доходи від операційної діяльності, тис. грн	табл. 3.18	
2	Середньогалузевий рівень рентабельності операційної діяльності, %		
3	Цільовий прибуток, тис. грн	рядок 1 · рядок 2 / 100	

Можливий прибуток – це чистий прибуток, який студент розраховує, виходячи з обґрунтованих у попередніх розділах доходів та витрат від операційної діяльності.

Алгоритм розрахунку інших результативних показників діяльності наведено у табл. 3.36.

Таблиця 3.36

Планування основних результатів діяльності готелю на плановий рік, тис. грн

№ пор.	Стаття	Алгоритм розрахунку	Разом за рік
1	Доходи від операційної діяльності	табл. 3.34	
2	Умовно змінні витрати	табл. 3.34	
3	Умовно постійні витрати	табл. 3.34	
4	Фінансові результати (прибуток) від звичайної діяльності до оподаткування	табл. 3.34	
5	Податок на прибуток	Ставка податку відповідно до чинного законодавства України	
6	Чистий прибуток – можливий	рядок 4 – рядок 5	
7	Рентабельність операційної діяльності, %	(рядок 6 / рядок 1) · 100	
8	Чистий прибуток – цільовий	табл. 3.35	
9	Чистий прибуток – плановий	Обирається між цільовим (необхідним) та можливим за системою діагностики	

Розраховані у попередніх розділах доходи закладу визначено без урахування податку на додану вартість.

Чинні ставки податку на додану вартість і на прибуток визначаються за Податковим кодексом України на дату написання випускного кваліфікаційного проекту.

Діагностика отриманих результатів на перший рік створення готелю

Діагностика отриманих результатів на перший рік створення готелю передбачає оцінку можливого прибутку та його зіставлення з необхідним обсягом.

Якщо *можливий* прибуток **більший** за *цільовий*, це свідчить, що розроблені студентом економічні, інженерно-технологічні параметри проекту дають змогу отримати та перевищити цільові установки. У такому разі можливий прибуток приймається як остаточний плановий показник.

Якщо *можливий* прибуток **менший** за *необхідний*, це свідчить, що розроблені студентом економічні, інженерно-технологічні параметри проекту не дають змоги досягти цільових характеристик, до яких прагне розробник проекту. У такому разі необхідно оцінити чинники, що вплинули на визначений показник, окреслити шляхи нарощення рентабельності діяльності готелю.

Основні чинники, які впливають на прибуток та рентабельність готелю, такі:

- обсяг і структура доходів від реалізації послуг з тимчасового розміщення, продукції та послуг ЗРГ, оздоровчих, культурно-дозвіллевих та послуг інших господарських підрозділів;
- рівень рентабельності послуг з тимчасового розміщення та націнки ЗРГ;
- обсяг, термін введення, вартість основних засобів;
- чисельність та склад персоналу;
- прийнята система матеріального стимулювання праці;
- рівень орендних платежів, інших витрат.

Остаточне прийняття рішення щодо планових параметрів за економічними показниками діяльності приймається за умови досягнення цільових показників прибутку на перший рік створення готелю.

Для визначення ефективності діяльності потрібно розрахувати відносні показники рентабельності реалізації готельних послуг і продукції ресторанного господарства на рік, оцінити достатність обсягів отриманих доходів і прибутків.

Оцінка достатності обсягів отримуваних доходів і прибутків здійснюється загалом та у структурних підрозділах готелю.

У *випускному кваліфікаційному проекті студенту необхідно визначити такі показники рентабельності діяльності: рентабельність операційної діяльності, рентабельність поточних та операційних витрат.*

Алгоритм розрахунків показників рентабельності наведено у табл. 3.37.

Таблиця 3.37

Алгоритми розрахунку основних показників рентабельності готелю

Назва показника	Алгоритм розрахунку	Умовні позначення
Рентабельність операційної діяльності ($P_{\text{рп}}$, %)	$P_{\text{рп}} = \frac{\Pi}{Д} \cdot 100$	Π – чистий прибуток, тис. грн $Д$ – доходи від операційної діяльності, тис. грн
Рентабельність поточних витрат ($P_{\text{пв}}$, %)	$P_{\text{пв}} = \frac{\Pi}{\text{ПВ}} \cdot 100$	ПВ – обсяг поточних витрат, тис. грн
Рентабельність операційних витрат ($P_{\text{ов}}$, %)	$P_{\text{ов}} = \frac{\Pi}{\text{ОВ}} \cdot 100$	Π – чистий прибуток, тис. грн ОВ – операційні витрати, тис. грн

3.5. Ефективність інвестицій

У системі управління реальними інвестиціями оцінка ефективності інвестиційних проектів – один із найбільш відповідальних етапів. Об'єктивність та обґрунтованість оцінки ефективності інвестиційного проекту значною мірою визначається застосуванням відповідного методу її проведення.

Базові принципи, які використовують для оцінки ефективності проекту реальних інвестицій, такі:

1. Оцінку ефективності реальних інвестиційних проектів необхідно здійснювати на основі зіставлення обсягів інвестиційних витрат з одного боку, та обсягів і термінів повернення інвестованого капіталу – з іншого. В інвестиційній діяльності він реалізується шляхом зіставлення прямих і зворотних потоків інвестованого капіталу.

2. Оцінка обсягів *інвестиційних затрат* повинна охоплювати всю сукупність ресурсів, що використовуються. Необхідно враховувати всі прямі та непрямі витрати грошових коштів (власні та залучені), матеріальні та нематеріальні активи, трудові й інші ресурси.

3. Оцінку окупності інвестованого капіталу необхідно здійснювати на основі показника «чистий грошовий потік».

Показник «чистий грошовий потік» формується за рахунок чистого прибутку та суми амортизації у процесі експлуатації інвестиційного проекту. Під час проведення розрахунків його можна розглядати і як середньорічний показник, і диференційований за роками експлуатації інвестиційного проекту.

4. Під час оцінки показники інвестиційних затрат та чистого грошового потоку потрібно приводити до теперішньої вартості, тобто дисконтувати.

У попередніх пунктах підрозділу викладено обґрунтування основних показників діяльності готелю на перший рік.

Оцінка ефективності інвестиційного проекту та окупності капітальних витрат потребує розрахунку основних показників діяльності готелю упродовж наступних десяти років.

Планування на цей період рекомендовано здійснювати за спрощеною методикою оцінки тільки трьох показників, які потрібні для подальших обґрунтувань, а саме: обсягів доходу від реалізації, прибутку, суми амортизації.

Розрахунок планового доходу від операційної діяльності виконують на основі запланованих темпів його зростання за формулою

$$D_{\text{пл.}} = \frac{D_{\text{баз.}} \cdot I}{100}, \quad (3.14)$$

де $D_{\text{пл.}}$ – дохід від операційної діяльності у плановому році, грн;

$D_{\text{баз.}}$ – дохід від операційної діяльності у базисному році, грн;

I – темп зростання доходу від операційної діяльності у плановому періоді, %.

Для проектного закладу темп зростання доходів операційної діяльності упродовж десяти років пропонується в обсязі 5–8% річних (умовно).

Кожен студент має можливість самостійно визначати темпи зростання основних планових показників на планові роки функціонування закладу, враховуючи такі фактори:

- потенційний попит на послуги готелю;
- місткість ринку регіону, де розташований готель, і перспективи розвитку регіону;
- конкурентне середовище закладу;
- пропускну спроможність закладу;
- рівень завантаженості виробничої потужності закладу;
- стратегічні плани з подальшого розвитку готелю та ресурсні можливості щодо втілення цих планів.

Планування *поточних витрат* передбачає визначення окремо планових змінних та постійних витрат. Планові змінні витрати розраховують через їх рівень у доходах від операційної діяльності (для проектного закладу приймаємо на весь плановий період рівень змінних витрат першого року створення – 30%). Планові постійні витрати визначаємо як сталу величину, що сформувалась у перший рік створення готелю.

Планування **чистого прибутку** закладу здійснюємо прямим методом: як різницю між запланованими доходами, витратами та податком на прибуток.

Податок на прибуток визначаємо за Податковим кодексом. Для умовного прикладу приймаємо ставку податку на прибуток – 18%.

Розмір **суми амортизації** на плановий період приймається (умовно) як величина, що дорівнює розміру амортизації у попередній рік експлуатації об'єкта. Для умовного прикладу розмір суми амортизації – 20 000 тис. грн.

Планові показники діяльності закладу на перші одинадцять років після введення в експлуатацію узагальнено за табл. 3.38, у якій наведено приклад розрахунку основних показників.

Таблиця 3.38

**Планування основних результатів діяльності готелю
на перші одинадцять років після введення в експлуатацію
(приклад розрахунків)**

Рік	Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)		Змінні витрати		Постійні витрати, тис. грн	Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн	Чистий прибуток, тис. грн
	тис. грн	середньорічні темпи зростання, %	тис. грн	рівень змінних витрат, %			
1-й	89 581	8	26 086	30	50 000	13 495	11 066
2-й	96 748	8	29 024	30	50 000	17 723	14 533
3-й	104 487	8	31 346	30	50 000	23 141	18 976
4-й	112 846	8	33 854	30	50 000	28 993	23 774
5-й	121 874	8	36 562	30	50 000	35 312	28 956
6-й	131 624	8	39 487	30	50 000	42 137	34 552
7-й	142 154	8	42 646	30	50 000	49 508	40 596
8-й	153 526	8	46 058	30	50 000	57 468	47 124
9-й	165 808	8	49 743	30	50 000	66 066	54 174
10-й	179 073	8	53 722	30	50 000	75 351	61 788
11-й	193 399	8	58 020	30	50 000	85 379	70 011
Разом	1 491 122		446 548		550 000	494 574	405 551

Основні показники оцінки ефективності реальних інвестиційних проектів:

- ◆ чистий приведений дохід;
- ◆ індекс дохідності;
- ◆ індекс рентабельності;
- ◆ період окупності.

Чистий приведений дохід дає змогу отримати найбільш узагальнену характеристику результату інвестування, його кількісний ефект в абсолютній сумі.

Чистий приведений дохід – це різниця між приведеним до теперішньої вартості суми чистого грошового потоку за період експлуатації інвестиційного проекту та сумою інвестованих витрат на його реалізацію. Цей показник розраховують за формулою

$$\text{ЧПД} = \sum_{t=1}^n \frac{\text{ЧГП}_t}{(1+i)^t} - \text{ІВ}, \quad (3.15)$$

- де ЧПД – чистий приведений дохід (інвестиційний дохід);
 ЧГП_{*t*} – чистий грошовий потік за окремі інтервали загального періоду експлуатації інвестиційного проекту;
 ІВ – інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом;
i – дисконтна ставка, що використовується та характеризує внутрішню безризикову норму рентабельності інвестицій (визначена як десятковий дріб);
t – тривалість розрахункового періоду;
n – кількість років загального розрахункового періоду *t*.

Розрахунок чистого приведенного доходу за реальним інвестиційним проектом рекомендовано здійснювати за формою табл. 3.39.

Таблиця 3.39

**Розрахунок чистого приведенного доходу готелю
за інвестиційним проектом, тис. грн**

Рік	Капітальні витрати за проектом за роками, ІВ	Чистий прибуток за проектом за роками та амортизаційні відрахування, ЧГП	Дисконтований грошовий потік за проектом	Чистий приведений дохід, ЧПД
<i>l</i>	2	3	$4 = \text{гр. } 3 / (1 + i)^t$	$5 = 4 - 2$
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
РАЗОМ				

Припустімо, що дисконтна ставка характеризує рівень інфляції і становить у середньому на рік 105% ($i = 1,05$). У роботі можна застосувати реальний індекс інфляції за рік, що передував початку виконання проекту.

У нашому прикладі розрахунок чистого приведенного доходу за інвестиційним проектом наведено у табл. 3.40.

Таблиця 3.40

**Приклад розрахунку чистого приведенного доходу готелю
за інвестиційним проектом, тис. грн**

Рік	Капітальні (інвестиційні) витрати за проектом за роками, ІВ	Чистий прибуток за проектом за роками та амортизаційні відрахування, ЧГП	Кумулятивний грошовий потік за проектом	Дисконтований грошовий потік за проектом	Чистий приведений дохід, ЧПД
<i>l</i>	2	3	$4 = 3.1 + 3.2, \text{ т.і}$	$5 = \text{гр. } 3 / (1 + i)^t$	$6 = 5 - 2$
1	600 000	31 066	31 066		
2		34 533	65 599		
3		38 976	104 575		
4		43 774	148 349		
5		48 956	197 305		

Рік	Капітальні (інвестиційні) витрати за проектом за роками, ІВ	Чистий прибуток за проектом за роками та амортизаційні відрахування, ЧГП	Кумулятивний грошовий потік за проектом	Дисконтований грошовий потік за проектом	Чистий приведений дохід, ЧПД
6		54 552	251 857		
7		60 596	312 453		
8		67 124	379 578		
9		74 174	453 752		
10		81 788	535 540		
11		90 011	625 551		
Разом	600 000	625 551		610 000	10 000

Висновок: кумулятивний грошовий потік упродовж десяти років експлуатації проекту становив 535 540 тис. грн. Він складається з прибутку та суми амортизації, що накопичені за десять років експлуатації готелю.

Капітальні витрати на будівництво та оснащення готелю становлять 600 000 тис. грн, що більше за кумулятивний грошовий потік. Це означає, що за десять років капітальні витрати не можуть окупитися і необхідно розраховувати прибуток та суми амортизації на додатковий рік, (а у разі необхідності – на кілька років). Для цього здійснюють додаткові розрахунки планового доходу, прибутку та суми амортизації.

Кумулятивний грошовий потік за одинадцять років експлуатації проекту становив 625 551 тис. грн, грошовий потік, приведений до нинішньої вартості шляхом дисконтування, – 610 000 тис. грн, чистий приведений дохід – 10 000 тис. грн.

Таким чином, капітальні витрати за проектом будівництва та оснащення готелю можуть бути окуплені за 11 років експлуатації. Через десять років заклад отримає чистий приведений дохід обсягом 10 000 тис. грн, який визначається як різниця між капітальними витратами та дисконтованим кумулятивним грошовим потоком.

Індекс (коефіцієнт) дохідності також дає змогу зіставити обсяги інвестиційних витрат з майбутнім грошовим потоком за проектом. Розрахунок такого показника з одночасними інвестиційними затратами за реальним проектом здійснюють за формулою:

$$ID = \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП_t}{(1+i)^t} / IB, \quad (3.16)$$

де ID – індекс дохідності за інвестиційним проектом.

Показник «індекс дохідності» можна використати як критерій під час прийняття інвестиційного рішення про можливість реалізації інвестиційного проекту. Якщо значення індексу дохідності менше або дорівнює одиниці, незалежний інвестиційний проект не варто реалізовувати у зв'язку з тим, що він не даватиме додаткових інвестиційних доходів. Таким чином, для реалізації можна прийняти лише той інвестиційний проект, який має індекс дохідності якомога більший за одиницю.

У нашому прикладі індекс дохідності дорівнює 1,02, що свідчить про перевищення позитивного грошового потоку за проект над капітальними витратами на його здійснення на 2%:

$$ID = 610\,000 / 600\,000 = 1,02.$$

Тож, інвестиційний проект готелю можна реалізувати, адже він відповідає встановленим економічним критеріям ефективності.

Індекс (коефіцієнт рентабельності) інвестицій у процесі оцінки ефективності інвестиційного проекту відіграє допоміжну роль. Він не надає можливості повною мірою оцінити весь зворотний грошовий потік, який складається не лише з прибутку, а також з суми амортизації, що нараховується у процесі реалізації інвестиційного проекту.

Цей показник розраховують за формулою:

$$IP = ЧП/ІВ, \quad (3.17)$$

де IP – індекс рентабельності інвестиційного проекту;

ЧП – середньорічний чистий прибуток за період експлуатації інвестиційного проекту, тис. грн;

ІВ – інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом (за умови їх формування упродовж першого року реалізації проекту).

У нашому прикладі середньорічний прибуток (без амортизації) за період експлуатації проекту розраховують так:

$$ЧП = 405\,551/11 = 36\,868 \text{ тис. грн.}$$

Рівень рентабельності інвестиційного проекту:

$$IP = 36\,868/600\,000 \cdot 100 = 6,1(\%).$$

Тож, рівень рентабельності інвестиційного проекту дорівнює 6,1%.

Період окупності – один із найбільш розповсюджених показників оцінки ефективності інвестиційного проекту.

Розрахунок цього показника можна здійснити двома методами – статистичним та дисконтованим.

Показник періоду окупності, що визначається статистичним методом, розраховують за формулою:

$$ПО = \frac{ІВ}{ЧГП_p}, \quad (3.18)$$

де ПО – період окупності інвестиційних витрат за проектом, роки;

ЧГП_p – середньорічна сума чистого грошового потоку за період експлуатації проекту, тис. грн.

Відповідно дисконтований показник періоду окупності проекту визначають за формулою:

$$ПО = ІВ / \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП_t}{(1+i)^n \cdot t}. \quad (3.19)$$

У нашому прикладі період окупності інвестиційного проекту розраховують так:

$$ПО = 600\,000/55\,455 = 10,8, \text{ або } 11 \text{ років.}$$

Висновок. Період окупності інвестиційного проекту, тобто час, необхідний для отримання такої суми дисконтованого чистого грошового потоку, який дасть змогу окупити всі капітальні витрати, становить 11 років.

Останнім кроком економічного обґрунтування ефективності запропонованого проекту створення готелю є діагностика отриманих результатів. Основні критерії оцінки ефективності капітальних вкладень та окупності проекту наведено у табл. 3.41.

Таблиця 3.41

**Критерії оцінки ефективності капітальних вкладень та окупності проекту
будівництва/реконструкції готелю**

Показники	Критерії	Основні висновки та завдання для виконання
Індекс дохідності інвестиційного проекту (ІД)	ІД більший 1	Інвестиційний проект у запланований термін дає змогу отримати додатковий дохід і може бути прийнятий до реалізації
	ІД менший 1	Розроблений інвестиційний проект у запланований термін реалізації не дає змоги отримати інвестиційний дохід. Такий інвестиційний проект не може бути прийнятий. <i>Завдання для вирішення:</i> ➤ розробити пропозиції щодо економії капітальних інвестиційних витрат; ➤ обґрунтувати заходи щодо нарощення прибутку закладу; ➤ переглянути амортизаційну політику закладу; ➤ обґрунтувати доцільність збільшення планового терміну реалізації проекту
Період окупності інвестиційного проекту (ПО)	ПО дорівнює до 7 років	У розробленому проекті готелю закладено необґрунтовано високий рівень рентабельності готельних послуг, послуг закладу ресторанного господарства, інших послуг, що суттєво збільшує вартість обслуговування та унеможливорює достатню конкурентоспроможність на ринку України. Під час планування закладу допущена мінімізація як поточних, так і капітальних витрат, що призведе до низької якості обслуговування гостей. Такий проект не може бути прийнятий до реалізації і потребує доопрацювання та уточнення
	ПО дорівнює 7–8 років	Можливий для готелю з дво-, тризірковими засобами розміщення або міні-готелів з обмеженим переліком оздоровчих та спортивно-розважальних послуг, які визначають як стратегічну мету оптимальне співвідношення ціни – якості для широкого кола гостей. Для засобів розміщення вищої категорії такий період окупності проекту свідчить про дисбаланс між якістю послуг та ціною
	ПО дорівнює 9–15 років	У розробленому проекті готелю закладено зважені обсяги доходів та обсяги капітальних і поточних витрат. Ціна на послуги відповідає рівню їх якості, що дає змогу успішно розвиватись на ринку готельних послуг. Рівень рентабельності діяльності та термін окупності проекту відповідає середньогалузевим показникам по Україні та Європі загалом. Розроблений проект дає змогу створити конкурентоспроможний заклад та може бути прийнятий до впровадження
	ПО понад 15 років	У розробленому проекті готелю завищені витрати на його створення та функціонування. Недостатньо обґрунтовані доходи та прибутки. Розроблений проект не дає змоги досягти ефективного рівня використання фінансових ресурсів, що вкладені на його створення, рівень окупності за проектом більший за середньогалузевий показник. Такий проект не може бути прийнятий до реалізації та потребує доопрацювання й уточнення

Завдання для виконання за умови, що період окупності інвестиційного проекту – до 7 років.

1. Коригування операційних доходів готелю.

Коригуючи операційні доходи, необхідно переглянути:

- маркетингову політику готелю щодо цільового сегмента ринку та обсягів реалізації послуг з урахуванням планового рівня завантаженості номерного фонду засобу розміщення та сезонності попиту на послуги;
- цінову політику готелю, зіставити ціни на основні та додаткові послуги засобу розміщення, продукцію та послуги ЗРГ, послуги інших підрозділів готелю з цінами на аналогічні послуги можливих конкурентів, визначити відхилення та усунути їх; оцінити можливості зменшення ціни у міжсезоння;
- розмір собівартості послуг та операційних витрат готелю, визначити їх відповідність категорії засобу розміщення та класу ЗРГ, асортименту та рівню якості послуг, попиту та очікуванням споживачів;
- обсяг товарообороту ЗРГ, виходячи з нормативного часу на обслуговування відвідувачів та рівня завантаженості зали.

У процесі розроблення альтернативних показників доходів готелю необхідно пам'ятати основне правило успішного бізнесу:

Чим вища категорія готелю, тим вища якість обслуговування, тим більше часу відведено на обслуговування одного гостя.

Якість обслуговування – це комплексна категорія, яка включає високий професіоналізм персоналу, якісні та різноманітні страви, стильний дизайн, якісну оздоровчу, спортивну та розважальну базу, інноваційні технології обслуговування гостей, якість та кількість додаткових послуг, що надаються. Якісне обслуговування передбачає формування відповідного ресурсного потенціалу закладу, що потребує певних операційних та капітальних витрат.

2. Коригування операційних витрат готелю.

Коригуючи операційні витрати, потрібно переглянути:

- структуру основних засобів та інших необоротних матеріальних активів, покращити її шляхом закупівлі більш продуктивного, інноваційного та якісного обладнання й устаткування;
- рівень обслуговування споживачів шляхом збільшення та розширення переліку послуг, удосконалення інтер'єру відповідно до концепції проекту, відповідного облаштування номерів, вестибюльної групи приміщень, фронт-офіса, оздоровчо-рекреаційного відділення, спортивних майданчиків тощо;
- збільшення частки обслуговуючого персоналу структурних підрозділів готелю з надання основних і додаткових послуг.

Завдання, які необхідно виконати студенту за умови, що період окупності інвестиційного проекту – понад 15 років:

1. Коригування операційних доходів готелю.

Коригуючи операційні доходи, необхідно:

- переглянути пропускну спроможність номерного фонду, обсяги та вартість послуг усіх підрозділів готелю, доходи від реалізації щодо їх збільшення;
- обґрунтувати гнучку цінову політику готелю, що дасть змогу отримати додаткові доходи;
- визначити джерела та обсяги додаткових доходів готелю;
- запропонувати заходи щодо збільшення пропускну спроможності засобу розміщення, оздоровчо-лікувальних кабінетів, ЗРГ.

2. Коригування операційних витрат готелю передбачає:

- оцінку структури капітальних витрат щодо їх економії;
- критичний аналіз обсягів та структури поточних витрат щодо їх зменшення.

План житлового поверху
на позначці +12.600
М 1:200



Експлікація приміщень

№ приміщення	Найменування	Площа м ²	Категорія приміщення
103	Коридор (галерея)	106,6	Д
104	Сходові клітки	18,2	Д
105	Апартаменти	96,3	В
106	Апартаменти	96,3	В
107	Апартаменти	96,3	В
108	Апартаменти	96,3	В
109	Апартаменти	96,3	В

						КНТЕУ 241.17 01-11 д.ф.н. ВКП ГЧ			
						Готель «Пектораль»**** на 300 місць			
Зм.	К-сть.	Арк.	№док.	Підпис	Дата				
						Вестибюль готелю	Стадія	Аркуш	Аркушів
Зав. кафедри							Н	4	7
Керівник									
Консультант									
Розробив						План житлового поверху на позначці +12.600 М 1:200		Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу 2 курс, 1 група д.ф.н.	

Пропозиції щодо прийняття альтернативних рішень з оптимізації плану створення готелю студенти повинні узагальнити у такій послідовності.

1. Пропозиції щодо коригування операційних доходів готелю

- 1.1. Планові показники за першим варіантом розроблення плану створення готелю.
- 1.2. Альтернативні планові показники.
- 1.3. Розмір додаткового доходу (зменшення) від реалізації готельних послуг у розрахунку на перший плановий рік.
- 1.4. Розмір додаткового доходу (зменшення) від реалізації готельних послуг у розрахунку на десять років.

2. Пропозиції щодо коригування операційних витрат готелю

- 2.1. Показники за першим варіантом розроблення плану функціонування готелю.
- 2.2. Альтернативні планові показники.
- 2.3. Економія (додаткові) витрат у розрахунку на перший рік створення готелю.
- 2.4. Економія витрат готелю у процесі функціонування.

3. Остаточні планові показники ефективності капітальних вкладень та окупності проекту

- 3.1. Чистий прибуток за першим варіантом розроблення плану створення готелю.
- 3.2. Чистий прибуток за альтернативним варіантом розроблення плану в розрахунку на перший рік створення готелю.
- 3.3. Плановий чистий прибуток на десять років функціонування готелю.
- 3.4. Плановий середньорічний чистий грошовий потік за період експлуатації проекту (сума чистого прибутку та амортизаційних відрахувань).
- 3.5. Капітальні (інвестиційні) витрати за проектом створення готелю.
- 3.6. Період окупності проекту готелю.

Студенту необхідно виконати такі завдання у межах випускного кваліфікаційного проекту:

- визначити загальний обсяг капіталу проектного готелю, в тому числі за джерелами формування;
- розрахувати загальний обсягу реалізованих послуг стратегічних господарських підрозділів готелю на перший рік створення за видами діяльності:
 - ✓ надання послуг з тимчасового розміщення (проживання);
 - ✓ надання/організація послуг харчування;
 - ✓ надання інших послуг (конгрес-центрів, фітнес-центрів, центрів розваг, автостоянки, транспорту, зв'язку тощо);
- розробити план доходів, витрат, в тому числі податків, прибутків на перший рік створення готелю;
- оцінити ефективність інвестицій, визначити термін окупності проекту.

ДОДАТКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Додаток 3.1А

Орієнтовний перелік документів для оформлення кредиту

1. Заява/анкета.
2. Фінансові звітні документи на останню звітну дату:
 - баланс (форма 1);
 - звіт про фінансові результати (форма 2).
3. Витяг з Державного реєстру обтяжень рухомого майна на момент оформлення овердрафту.
4. Дійсна виписка або витяг з ЄДРЮОФОП на момент видачі кредиту, термін чинності якої не перевищує два робочих днів.
5. Статут/установчий договір з усіма змінами та доповненнями.
6. Паспорт (для нерезидентів – документ, прирівняний до нього) представника юридичної особи, уповноваженого підписувати кредитні договори та договори страхування.
7. Довіреність юридичної особи про передачу повноважень на підписання кредитного договору представнику-фізичній особі, якщо підписання буде здійснюватися особою, яка не має права діяти без довіреності (тобто особою, не зазначеною у виписці/витязі з ЄДРЮОФОП).
8. Документи (протоколи, рішення), що підтверджують рішення засновників отримати кредит, а також передачу повноважень на підписання відповідних договорів представнику юридичної особи.
9. Відомості про розмір кредитної заборгованості в інших банках (за її наявності) на дату заповнення заяви на надання кредиту.

Перелік документів, що надає юридична особа:

1. Заява/анкета клієнта на надання кредиту.

Для ідентифікації клієнта – юридичної особи:

1. Копія статуту або встановчого договору (якщо наявність статуту не передбачено законодавством) з усіма змінами та доповненнями (засвідчені нотаріально для нового клієнта).*

2. Виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців – документ на момент розгляду кредитної заявки.**

3. Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців – документ на момент видачі кредиту.

4. Копія свідоцтва про сплату єдиного податку або патент на право здійснення підприємницької діяльності на умовах фіксованої сплати прибуткового податку (за наявності).

5.

5.1. Для акціонерного товариства:

- виписка реєстратора/зберігача про склад акціонерів (обов'язко) та довідка підприємства про склад правління, наглядової ради, ревізійної комісії (за необхідності);
- документ, що підтверджує повідомлення акціонерів про проведення загальних зборів у порядку, передбаченому законодавством (копія реєстрів відправлених персональних письмових повідомлень акціонерам не менш ніж за 30 календарних днів до дати загальних зборів) про проведення загальних зборів акціонерів, на яких затверджуються відповідні рішення про отримання кредиту, а також про надання забезпечення за даним кредитом.

5.2. Для юридичних осіб – нерезидентів:

- копія легалізованого чи посвідченого шляхом проставлення апостилю (за необхідності) сертифіката/виписки з торгового, банківського чи судового реєстру або реєстраційне посвідчення органу влади іноземної держави про реєстрацію юридичної особи (надалі – «сертифікат компанії»);
- копія легалізованого чи посвідченого шляхом проставлення апостилю (за необхідності) установчого документа (статут чи установчий договір або інший документ, у якому враховано вимоги законодавства країни, де була зареєстрована юридична особа) з усіма змінами і доповненнями;
- копія легалізованого чи посвідченого шляхом проставлення апостилю (за необхідності) сертифіката компанії про реєстрацію юридичної адреси юридичної особи;
- копія легалізованого чи посвідченого шляхом проставлення апостилю (за необхідності) сертифіката компанії про склад акціонерів (учасників, пайовиків тощо) юридичної особи;
- копія легалізованого чи посвідченого шляхом проставлення апостилю (за необхідності) сертифікату компанії про склад директорів та секретарів юридичної особи;
- копія довіреності на ім'я особи, що уповноважена представляти інтереси юридичної особи – нерезидента, документи, що підтверджують повноваження представника на підписання відповідних договорів (протоколи про призначення/рішення на посаду).

6. Довідка про взяття на облік платника податків (форма № 4-ОПП).

7. Довідка з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (ЄДРПОУ).*

8. Паспорт громадянина України (або документ, прирівняний до нього)** та довідка з податкових органів про присвоєння ідентифікаційного номеру або сторінки паспорта з відміткою про право здійснення будь-яких платежів без ідентифікаційного номера, представника юридичної особи уповноваженого підписувати кредитні договори, договір страхування, договори забезпечення.*

9. Документи, що підтверджують повноваження представника юридичної особи на підписання відповідних договорів (протоколи про обрання та накази/рішення про призначення на посаду, контракт чи лист про те, що контракт не укладався).

10. Документи, що підтверджують рішення засновників/акціонерів/уповноваженого органу засновників (протоколи, рішення) щодо отримання кредиту, передачу майна у заставу, поручництва, передачу повноважень на підписання відповідних договорів представнику юридичної особи.

11. Довіреність юридичної особи про передачу повноважень на підписання кредитного договору/договору застави на представника – фізичну особу, що буде уповноважена діяти у разі, коли підписання договору поручительства/договору застави буде здійснюватися не особою, що має право діяти від без довіреності (особою, що вказана у виписці ЄДРЮОФОП).

12. Картка зі зразками підписів та відбитком печатки (якщо позичальник не є клієнтом банку).

**Класифікація груп основних засобів та інших необоротних активів
і мінімально допустимих строків їх амортизації**

№ пор.	Група основних засобів та інших необоротних активів	Мінімально допустимі терміни корисного використання, років
1	Земельні ділянки	—
2	Капітальні витрати на поліпшення земель, не пов'язані з будівництвом	15
3	Будівлі	20
4	Споруди	15
5	Передавальні пристрої	10
6	Машини та обладнання	5
	З них: електронно-обчислювальні машини, інші машини для автоматичного оброблення інформації, пов'язані з ними засоби зчитування або друкування інформації та комп'ютерні програми (крім програм, витрати на придбання яких визнаються роялті, та/або програм, які визнаються нематеріальним активом), інші інформаційні системи, комутатори, маршрутизатори, модулі, модеми, джерела безперебійного живлення та засоби їх підключення до телекомунікаційних мереж, телефони (у тому числі стільникові), мікрофони і рації вартістю понад 2500 грн	2
7	Транспортні засоби	5
8	Інструменти, прилади, інвентар (меблі)	4
9	Тварини	6
10	Багаторічні насадження	10
11	Інші основні засоби	12
12	Бібліотечні фонди	—
13	Малоцінні необоротні матеріальні активи	—
14	Тимчасові (нетитульні) споруди	5
15	Природні ресурси	—
16	Інвентарна тара	6
17	Предмети прокату	5
18	Довгострокові біологічні активи	7

Класифікація інших необоротних матеріальних активів

№ пор.	Назва групи	Склад групи
1	Бібліотечні фонди	Книжки (художня та спеціальна література)
		Спеціалізовані періодичні видання (за напрямом діяльності закладу)
		Інші періодичні видання
2	Малоцінні необоротні матеріальні активи	М'який інвентар:
		матраци
		подушки
		простирадла
		підковдри
		покривала
		гардини
		скатерті та серветки багаторазового використання
		Технічне оснащення номерів:
		кондиціонери
		зволожувачі повітря
		вентилятори
		обігрівачі
		телефони
		факси
		локальне освітлення
		радіоприймачі
		фени для сушіння волосся
		сушарки для рук
		Меблі:
		ліжка
		дивани
		стілці
		крісла
		столи (обідній, письмовий, журнальний)
		вішалки
		шафи
		Міні-бари. Інший інвентар у номері:
		інвентар санітарного вузла
		жалюзі
		міні-сейфи
		дзеркала
		картини
		квіти штучні
		вироби зі скла, кераміки, металу
		Виробничо-технічний інвентар
		Офісна техніка
		Офісні меблі
3	Предмети прокату	Предмети, призначені для видачі напрокат
4	Інші необоротні матеріальні активи	Інші необоротні матеріальні активи, що не увійшли до попередніх груп

**Рекомендації щодо нормування праці персоналу
засобів розміщення і закладів ресторанного господарства**

1. Загальне керівництво.

Директор, заступник директора, головний інженер, заступник головного інженера, завідувач корпусу (філії) готелю.

Для готелів категорій *, **** (3, 4 зірки)**

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201–800	801–1500	1501 та більше
	Нормативна чисельність працівників			
До 100	1–2	2–2,5		
101–300	2	3		
301–800	2–3	3–4		
801–1500		4–5	5–6	
1501–3000		5–6	6–7	8–9
3001 та більше		7–7,5	8,5	9–10

Для готелів категорій *, ** (1, 2 зірки)

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність працівників			
До 100	1–1,5	2		
101–300	1,5–2	2,5		
301–800	2,5–3	3–4		
801–1500		4,5	5	
1501–3000		5	5,5	
3001 і більше			5,5–6	6,5–7

2. Бухгалтерський облік.

Головний бухгалтер, заступник головного бухгалтера, бухгалтер, касир.

Для готелів категорій *_** (1–4 зірки)**

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність			
До 100	4	4–5		
101–300	4–5	5–6		
301–800	6–7	7–9		
801–1500		11–13	13–15	
1501–3000		13–15	15–17	17–19
3001–5000		15–19	19–22	22–26
5001 і більше				26–31

3. Фінансово-економічна діяльність.

Начальник відділу, економіст (з планування, фінансової роботи).

Для готелів категорій *, **** (3, 4 зірки)**

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність працівників			
До 1000	1	1–1,5		
1001–1500		1,5–3	3–3,5	
1501–3000			3,5–4	
3001–5000			4–7	7–8
5001 і більше				8–9

Для готелів категорій *, ** (1, 2 зірки)

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність працівників			
До 1000	1	1–1,5		
1001–1500		1,5	1,5–2	
1501–3000			2–2,5	2,5–3
3001 і більше			3–3,5	3,5–4

4. Комплектування і підготовка кадрів.

Начальник відділу, інспектор з кадрів, інженер з підготовки кадрів.

Для готелів категорій *_****

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність працівників			
До 1000	1–2	2–2,5		
1001–1500		2,5–3	3–3,5	
1501–3000		3–3,5	3,5–4	
3001–5000		3,5–4	4,5–5	5–7
5001 і більше			7–8	8–10

5. Матеріально-технічне постачання і господарське обслуговування.

Начальник відділу, товарознавець, завідувач господарства, завідувач складу, завідувач центрального складу, експедитор з перевезення вантажів.

Для готелів категорій *, ******

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність працівників			
До 500	3	3–4		
501–1000	3–4	4–5		
1001–1500		5–6	6–7	
1501–3000		6–8	7–9	
3001–5000			9–11	11–12
5001 і більше			11–12	12–13

Для готелів категорій *, ** (1, 2 зірки)

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність працівників			
До 500	1–1,5	1,5–2		
501–1000	2–3	3–3,5		
1001–1500		3,5–4	4–5	
1501–3000		4–5	5–6	
3001 і більше			6–7	7–9

6. Ремонтне й енергетичне обслуговування.

Начальник відділу (служби, ділянки), інженер з ремонту (інженери всіх спеціальностей з ремонту різних видів устаткування та інших основних засобів), технік, майстер.

№ пор.	Назва служби (групи)	Частка загальної чисельності ремонтних робітників, %
1	Електросилове господарство	5,9
2	Служба сантехніки	5,9
3	Служба вентиляції й автоматики	11,8
4	Служба слабких струмів	21,6
5	Служба ліфтів	19,6
6	Група ключового господарства	2
7	РСБУ	3,9
8	Центральний пульт управління	19,6
9	Підрозділ АСУ	9,8

Для готелів категорій *–****

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб							
	до 15	16–30	31–50	51–70	71–100	101–150	151–200	201 і більше
	Нормативна чисельність працівників							
До 100	1–2	2–3						
101–300	2–3	3–5						
301–500		4–6	6–8					
501–1000			8–10	10–12				
1001–1500			10–12	12–14	14–16			
1501–3000			16–18	18–24	24–30			
3001–5000			24–32	32–40	40–48	48–56	56–64	
5001 і більше			32–40	40–48	48–56	56–64	64–72	72–80

7. Організація приймання і розміщення.

Начальник відділу (служби), адміністратор, портье.

Для готелів категорій ***, ****

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб				
	до 100	101–200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність працівників				
До 100	3–5				
101–200	5–6	6–8			
201–500	6–8	8–10			
501–1000		10–13	13–15		
1001–1500			15–17	17–19	
1501–2000			17–20	20–23	
2001–3000			23–25	25–28	28–31
3001–5000				28–31	31–35
5001 і більше					35–39

Для готелів категорій *, **

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб				
	до 100	101–200	201–800	801–1500	1501 і більше
	Нормативна чисельність працівників				
До 100	3–3,5				
101–200	3,5–4				
201–500	4–5	5–5,5			
501–1000		5,5–7	7–7,5		
1001–1500			7,5–8	8,5	
1501–2000			8,5	9	
2001–3000			9	9,5–10	
3001 і більше				11	12–13

8. Діловодство.

Діловод, секретар-друкарка, друкарка, архіваріус.

Категорії готелів	Нормативна чисельність працівників, осіб
, * (3, 4 зірки)	2–3
*, ** (1, 2 зірки)	1–2

9. Професія: гардеробник.

Кількість місць у гардеробі	Нормативна чисельність працівників за зміну, осіб
До 100	1
101–200	1–1,5
201–500	1,5–2
501–700	2–2,5
701–1000	2,5–3,5

10. Професія: покоївка.
 Норми обслуговування під час роботи в першу зміну

Для готелів категорій **_****

	Категорія номера									
	вища		перша		друга		третя		четверта	
	Норма									
	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год
Кількість кімнат і місць у номері	3	2,67								
	4,5	1,78								
			7	1,14	9	0,88	10	0,80	11	0,73
			6,5	1,23	8	1,0	8,5	0,94	9	0,89
			5,5	1,45	7	1,14	7,5	1,0	8	1,0
Однокімнатні чотиримісні							6,5	1,23	7	1,14

Для готелів категорії * (одна зірка)

	Категорія номера									
	вища		перша		друга		третя		четверта	
	Норма									
	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год	обслуговування номерів	час обслуговування номерів, год
Кількість кімнат і місць у номері	5	1,6								
			8	1,00	10	0,80	11	0,73	12	0,6
			7	1,4	9	0,89	9,5	0,84	10	0,8
			6,5	1,23	7,5	1,07	8	1	8,5	0,9
							7	1,14	7,5	1,07
Двокімнатні двомісні										
Однокімнатні одномісні										
Однокімнатні двомісні										
Однокімнатні тримісні										
Однокімнатні чотиримісні										

Норми обслуговування під час роботи у другу та третю зміни

Для готелів категорій **_****

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність працівників, осіб
До 100	2–3,5
101–150	3,5–5
151–250	5–7,5
251–350	7,5–10
351–500	10–14
501–700	14–20
701–900	20–26
901–1100	26–34,5
1101–1400	34,5–40
1401–1700	40–46
1701–2000	46–54
2001–2400	54–69
2401–2800	69–80
2801–3200	80–92
3201–3700	92–106
3701–4200	106–122
4201–4900	122–140
4901–5600	140–161
5601–6350	161–185

Для готелів категорії *

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність працівників, осіб
До 100	2–3
101–150	3–4
151–250	4–6
251–350	6–8
351–500	8–11
501–650	11–15
651–800	15–19
801–1000	19–24
1001–1200	24–29
1201–1400	29–34
1401–1600	34–39
1601–1800	39–44
1801–2000	44–50
2001–2200	50–56
2201–2400	56–59

11. Професія: кастелянка.

Для готелів категорій *_****

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність працівників на добу, осіб
До 200	1–1,5
201–400	1,5–2,5
401–700	2,5–4
701–1000	4–5,5
1001–1300	5,5–7
1301–1600	7–8

Продовження дод. 3.3

Закінчення таблиці

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність працівників на добу, осіб
1601–1900	8–9
1901–2200	9–11
2201–2500	11–13
2501–2800	13–14,5
2801–3100	14,5–17
3101–3300	17–18
3301–3600	18–20
3601–3900	20–22
3901–4200	22–23,5
4201–4500	23,5–25
4501–4800	25–27
4801 і більше	27–31

12. Професія: комірник камери схову.

Для готелів категорій *_****

Кількість місць у камері схову	Нормативна чисельність працівників за зміну, осіб
До 100	1
101–150	1–1,5
151–200	1,5–2
201–250	2–2,5
251–300	2,5–3

13. Професія: комірник складу матеріальних цінностей.

Для готелів категорій *_****

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність працівників на добу, осіб
До 500	1
501–1000	1–1,5
1001–1500	1,5–2
1501–2200	2–2,5
251–300	2,5–3

14. Нормативи чисельності працівників з обслуговування та ремонту устаткування

Технічна служба	Співвідношення чисельності працівників, %
Служба вентиляції і автоматики	27
Електросилове господарство	33
Служба сантехніки	40
Разом	100

Для готелів категорій *_****

Загальна площа будівлі готелю, м²	Нормативна чисельність працівників на добу, осіб
До 4000	2–4
4001–6000	4–6
6001–10000	6–9,5
10001–15000	9,5–13

Загальна площа будівлі готелю, м ²	Нормативна чисельність працівників на добу, осіб
15001–20000	13–17
20001–25000	17–24
25001–35000	24–29
35001–50000	29–38
50001–65000	38–47
65001–80000	47–58
80001–95000	58–70
95001–120000	70–85
120001–150000	85–105
150001–190000	105–130
190001–230000	130–160
230001–270000	160–190
270001 і більше	190–230

15. Нормативи чисельності робітників з технічного обслуговування та поточного ремонту будівель готелів

Покрівельник з покрівель рулонних, сталевих, штучних матеріалів, маляр будівельний, облицювальник-плиточник, облицювальник синтетичними матеріалами, тесля, паркетник, скляр, штукатур, електрогазозварювальник.

Для готелів категорій *, ******

Загальна площа будівлі готелю, м ²	Нормативна чисельність працівників на добу, осіб
До 11000	1–1,5
11001–14400	1,5–2
14401–18700	2–2,5
18701–24300	2,5–3
24301–31500	3–4
31501–41000	4–5
41001–53000	5–6,5
53201–69200	6,5–8
69201–89900	8–11
89901–116800	11–14
116801–152100	14–18
152101–198300	14–18
198301–257200	23–30

Для готелів категорій *, **

Загальна площа будівлі готелю, м ²	Нормативна чисельність працівників на добу, осіб
До 14000	1–1,5
14001–18100	1,5–2
18101–23700	2–2,5
23701–30600	2,5–3
30601–40300	3–3,5
40301–52800	3,5–4
52801–68100	4–4,6
68101–88900	4,6–6
88901–115300	6–7
115301–150100	7–10
150101–195900	10–13

16. Професія: столяр

Для готелів категорій ** – ****

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність працівників, осіб
До 300	1
300–500	1,5–2
500–800	2–2,5
800–1100	2,5–3,5
1100–1500	3,5–4,5
1501–1900	4,5–6
1901–2400	6–7,5
2401–3000	7,5–9,5
3001–3900	9,5–12
3901–4800	12–16
4801–6000	16–19

Для готелів категорії *

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність працівників, осіб
До 300	1
301–400	1–1,5
401–600	1,5
401–600	1,8–2
801–1000	2–2,5
1001–1000	2,5–3
1001–1300	2,5–3
1301–1600	3–4

17. Професія: швейцар

Нормативну чисельність швейцарів розраховують так: один працівник на один пост за зміну.

Для поліпшення організації обслуговування у готелях вищої категорії рекомендовано додатково передбачити чисельність працівників для надання допомоги у переміщенні багажу гостей на їхнє прохання.

18. Професія: ліфтер

Нормативна чисельність:

а) для супроводу кабіни ліфта за зміну на один ліфт – один працівник;

б) за умови самостійного користування ліфтом за зміну на один пост – один працівник.

Ресторанне господарство

1. Чисельність працівників гарячого і холодного цехів з урахуванням норм часу на приготування однієї страви

Назва страви	Норма часу на приготування, хв	Кількість страв, що реалізуються за день	Час, необхідний для випуску страви, хв
Перші страви			
Бульйон з домашньою локшиною	150	2500	375 000
Борщ український	210	1500	315 000
Другі страви			
Тріска смажена з гарніром	90	1500	135 000
Кнедли м'ясні парові	70	2500	175 000
Разом			1 000 000

2. Норма часу на приготування страв

№ пор.	Назви страв (виробів)	Норма часу на приготування порції (хв) з урахуванням:	
		ручного чищення та різання овочів	автоматизованого чищення та різання овочів
Холодні страви			
1	Вінегрет овочевий	110	50
2	Вінегрет з оселедцем	160	110
3	Гриби солоні з цибулею	40	30
4	Салат із зеленої цибулі зі сметаною	150	40
5	Ікра зі свіжих баклажанів, кабачків та інших овочів (власного приготування)	150	60
6	Салат зі свіжих огірків	90	60
7	Салат з редису з огірком і яйцем у сметані	150	100
8	Салат з редису	120	90
9	Салат грибний	150	130
10	Салат зі свіжої капусти	110	70
11	Салат з квашеної капусти	40	40
12	Салат з помідорів	100	60
13	Салат картопляний	120	40
14	Салат овочевий з яйцем	150	60
15	Салат зелений зі сметаною або заправкою	110	110
16	Редька з олією або сметаною	120	90
17	Салати м'ясний та рибний	200	120
18	Салат із птиці та дичини	220	140
19	Яйце під майонезом з гарніром	120	60
20	Ікра кетова, зерниста, паюсна	40	40
21	Салат з крабів під майонезом (промислового виробництва)	150	100
22	Риба смажена без гарніру	70	70
23	Краби холодні	180	160
24	Риба під маринадом	140	100
25	Риба відварена з гарніром	120	100
26	Риба під майонезом з гарніром	130	110
27	Риба фарширована	200	180
28	Риба заливна	300	240
29	Оселедець з гарніром	150	110
30	Оселедець без гарніру	60	60
31	Сьомга, лососина, кета з лимоном	60	60
32	Оселедець рубаний з гарніром	280	200
33	Оселедець натуральний з картоплею і олією	130	60
34	Баранина, свинина, телятина смажена з овочевим гарніром	120	60
35	М'ясо відварене без гарніру	40	40
36	Холодець з м'яса	150	150
37	Птиця холодна з овочевим гарніром	150	90
38	Паштет з печінки	150	110
39	Холодець з птиці	100	70
40	Асорті м'ясне або рибне	150	140
41	Язик холодний з овочевим гарніром	120	50
42	Порося відварене холодне з гарніром	150	110
43	Кефір з цукром, молоко кип'ячене, олія вершкова, сметана порціями, яйце варене	20	20
44	Сир зі сметаною	40	40
45	Гастрономія м'ясна	40	40
46	Кілька без гарніру	50	50
47	Кілька з цибулею	60	50
48	Консерви різні, порціями без гарніру	30	30
49	Шпроти з лимоном	40	40

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Випускний кваліфікаційний проект є самостійним науковим дослідженням студента та завершальним етапом підготовки здобувачів вищої освіти за освітньо-кваліфікаційним ступенем «магістр» і спрямований на визначення рівня засвоєння та опанування студентом здобутих теоретичних знань, професійних умінь та навичок, що формують професійні компетенції фахівця за спеціальністю «Готельна і ресторанна справа».

Мета випускного кваліфікаційного проекту:

- оцінка рівня використання набутих у процесі навчання знань загальнотеоретичних, загальноекономічних, професійно орієнтованих і спеціальних дисциплін для вирішення стратегічних завдань розвитку готельного та ресторанного бізнесу;
- діагностування рівня підготовки до практичної професійної та науково-дослідної діяльності;
- оцінка вмінь та компетентностей самостійно вирішувати наукові та практичні проблеми; логічно, послідовно, аргументовано викладати матеріал і робити аргументовані висновки;
- підбір, систематизація та оброблення інформаційних джерел відповідно до цілей дослідження; розвиток навичок оволодіння методологією наукового дослідження та проведення експериментів при вирішенні наукових проблем.

Процес виконання та підготовки до захисту випускного кваліфікаційного проекту за терміном і змістом містить послідовні етапи:

1. Вивчення рекомендованої тематики випускних кваліфікаційних проектів, затвердженої на випусковій кафедрі.
2. Вибір теми проекту і подання відповідної заявки студента на ім'я завідувача кафедри.
3. Обговорення з науковим керівником та консультантами змісту проекту, графіка його виконання.
4. Узгодження та затвердження у керівника проекту, керівника освітньо-професійної програми та завідувача випускової кафедри завдання та виконання випускного кваліфікаційного проекту (дод. ЗП.2); узгодження теми та змісту наукової статті.
5. Пошук потрібної інформації – збирання матеріалів на підприємстві під час стажування, робота з науковими джерелами, в наукових установах тощо.
6. Аналіз зібраного матеріалу, проведення економічних розрахунків.
7. Написання 1 розділу випускного кваліфікаційного проекту згідно з графіком, обговорення з науковим керівником та консультантами результатів роботи студента, доопрацювання матеріалів.
8. За результатами написання розділу 1 проекту, написання наукової статті, обговорення з науковим керівником її змісту; доопрацювання статті; подача статті на випускову кафедру.
9. Написання 2 розділу випускного кваліфікаційного проекту згідно з графіком, обговорення з науковим керівником та консультантами результатів роботи студента, доопрацювання матеріалів.
10. Написання 3 розділу випускного кваліфікаційного проекту згідно з графіком, обговорення з науковим керівником результатів роботи студента, доопрацювання матеріалів.

11. Написання та оформлення реферату випускного кваліфікаційного проекту (дод. ЗП.4)
12. Попередній захист проекту в комісіях на випусковій кафедрі.
13. Доробка та оформлення проекту. Передача проекту на перевірку науковому керівникові.
14. Отримання письмового висновку наукового керівника.
15. Подання випускного кваліфікаційного проекту на підпис керівникові освітньо-професійної програми та завідувачеві випускової кафедри і отримання у них дозволів (рекомендацій) на захист в екзаменаційних комісіях, що відображається на титульній сторінці та у завданні (дод. ЗП.1-ЗП.2).
16. Отримання направлення на зовнішню рецензію проекту в деканаті.
17. Отримання зовнішньої рецензії наукового дослідження студента.
18. Підготовка виступу, презентації та ілюстративного матеріалу для захисту проекту в екзаменаційній комісії.
19. Захист випускного кваліфікаційного проекту в екзаменаційній комісії.

Теми випускних кваліфікаційних проектів повинні бути актуальними, спрямованими на вирішення регіональних і національних потреб розвитку готельного та ресторанного бізнесу, відображати світові тенденції та тренди. Назва теми має бути стислою, відображати мету та основний зміст випускного кваліфікаційного проекту⁴. Теми проектів затверджується наказом ректора за поданням випускної кафедри.

Структура, обсяг та зміст випускного кваліфікаційного проекту

Структура випускного кваліфікаційного проекту складається зі вступної, основної частин, додатків та супроводжувальних матеріалів.

Вступна частина:

- титульна сторінка (дод. ЗП.1);
- завдання випускного кваліфікаційного проекту (дод. ЗП.2);
- зміст;
- перелік скорочень, умовних позначень, термінів;
- вступ.

Основна частина:

- розділи, де розкрито основний зміст випускного кваліфікаційного проекту відповідно до переліку питань, наданих у завданні;
- висновки та пропозиції;
- список рекомендованих джерел;
- додатки.

Супроводжувальні матеріали:

- Реферат (дод. ЗП.3);
- Зовнішня реценсія.

Титульна сторінка проекту оформляється згідно зі зразком, наведеним у дод. ЗП.1.

⁴ Назва теми повинна бути однаковою в наказі ректора про закріплення за студентами тем та керівників, завданні до випускного кваліфікаційного проекту, на титульній сторінці пояснювальної записки, у кресленнях, документах ЕК та у додатках до проекту. Необхідно уникати початку формулювання назви теми випускного кваліфікаційного проекту словами «Розробка...», «Проект...», «Проектування...», «Дослідження...». Назва не повинна містити також кількісних даних.

Завдання випускного кваліфікаційного проекту полягає у вирішенні питань щодо обґрунтування доцільності проектування, розроблення концепції та розв'язання технічних, технологічних, економічних та управлінських завдань діяльності підприємства готельного господарства. У завданні зазначається перелік конкретних питань (план роботи) і видів робіт, які необхідно виконати для написання проекту. Завдання містить календарний план виконання проекту та має бути оформлено керівником проекту спільно зі студентом, погоджено з консультантами та затверджено завідуючим випусковою кафедрою. Форма завдання на випускний кваліфікаційний проект наведена в дод. ЗП.2. Кожний студент оформлює завдання у двох примірниках, один з яких здає на випускову кафедру, а другий – залишає собі для роботи.

Зміст подається на початку проекту, після завдання. Він містить назву структурних частин проекту і нумерацію сторінок, з яких вони починаються, зокрема вступ, розділи, параграфи, висновки та пропозиції, список використаних джерел, додатки.

У вступі слід розкрити актуальність теми, сутність і наукової проблеми, її значимість, ступінь та рівень теоретичної розробленості проблеми, вихідні дані для розроблення проекту, мету, завдання, предмет, об'єкт та методи дослідження, елементи наукової новизни, практичну цінність здійсненого дослідження.

Актуальність теми визначається шляхом критичного аналізу та порівняння з відомими підходами до розв'язання цієї проблеми, обґрунтування значення цієї проблеми для розвитку певної галузі чи сфери.

У вступі варто також звернути увагу на рівень розробленості теми дослідження у вітчизняній і закордонній літературі, виділити дискусійні питання та невирішені проблеми.

У вступі необхідно чітко формулювати мету випускного кваліфікаційного проекту, яка визначається як оптимальні шляхи вирішення певних завдань.

Завдання визначаються відповідно до мети та змісту проекту і становлять конкретні послідовні напрями їх вирішення.

Об'єкт дослідження – це процес або явище, що породжує проблемну ситуацію та обране для вивчення і розглядає предмет дослідження у всіх його взаємозв'язках.

Предмет дослідження – це процес, що вивчається у межах об'єкта дослідження.

Методи дослідження – це спосіб набуття достовірних наукових знань, умінь та практичних навичок. У вступі студентові необхідно конкретизувати методи дослідження, конкретно зазначивши, що досліджувалось тим чи іншим методом.

У вступі доцільно виокремити нові запропоновані практичні рекомендації, які запропоновані у дослідженні студентом особисто, надати інформацію про їх зміст та апробацію. Практичне значення – це відомості про практичне впровадження одержаних результатів або рекомендацій щодо їх використання.

Доцільно представити інформацію про оприлюднення результатів наукових досліджень студента: виступи на студентських наукових конференціях, публікації статей у наукових виданнях.

Основна змістовна частина випускного кваліфікаційного проекту складається з трьох розділів:

- Концепція. Організація. Сервіс.
- Архітектура. Дизайн.
- Ревеню-менеджмент.

У першому розділі проекту необхідно обґрунтувати: концепцію готелю, сегмент споживачів, портфель додаткових послуг, організацію сервісу; визначити та розрахувати площу приміщень різного функціонального призначення та загальну площу об'єкта, представити форму будівлі та її поверховість.

У другому розділі проекту потрібно обґрунтувати інженерно-будівельні рішення об'єкта, його розміщення у містобудівній структурі, охарактеризувати конструктивну схему будівлі та інженерних систем. Розробити пропозиції щодо дизайну готелю, обґрунтувати заходи раціонального використання теплоенергоресурсів, охорони праці, техніки безпеки під час експлуатації об'єкта.

У третьому розділі студентом необхідно здійснити управлінське та економічне обґрунтування проекту готелю, а саме: представити організаційно-правову форму та організаційну структуру підприємства. Визначити обсяги господарської діяльності, здійснити планування основних засобів, поточних витрат, операційних доходів, маржинального прибутку; скласти план з праці персоналу. За результатами економічних розрахунків визначити ефективність та окупність інвестиційного проекту.

Розділи повинні бути пов'язані між собою; матеріал має бути послідовним, структурованим та лаконічним. Наприкінці окремих розділів повинні бути висновки.

Висновки та пропозиції слід формувати на матеріалах основної частини випускного кваліфікаційного проекту. Для формулювання висновків та ґрунтовних пропозицій доцільно використовувати основні положення проекту, які були апробовані на наукових конференціях, семінарах, у публікаціях, у наукових виданнях.

Виклад змісту кожного розділу випускового кваліфікаційного проекту повинен бути доказовим, пояснювальним та науково аргументованим.

До **списку використаних джерел** слід включати джерела, на які в тексті є посилання. Список повинен складатися із законодавчих актів, нормативно-довідкових матеріалів, вітчизняної та зарубіжної наукової, навчально-методичної та спеціальної літератури, фахових видань, інтернет-ресурсів. Слід звернути увагу на те, що, цитуючи будь-яке джерело інформації, необхідно обов'язково робити посилання на нього, оскільки це предмет інтелектуальної власності.

У **додатках** наводять графічні матеріали з урахуванням обов'язкових креслень та допоміжних матеріалів у вигляді копій документів, витягів із законодавчо-нормативних документів, звітів, результатів маркетингових досліджень, таблиць, рисунків тощо.

У наведеній нижче таблиці 1 зазначено склад та перелік аркушів графічної частини додатків випускного кваліфікаційного проекту, які визначаються завданням на проектування і узгоджуються з керівником та консультантом.

Таблиця 1

Перелік графічних матеріалів випускного кваліфікаційного проекту

№ пор.	Найменування аркушів графічної частини згідно із завданням	Обов'язкові аркуші	Аркуші на вибір (за погодженням з консультантом)
1	План готельного номера з обладнанням або План приймально-вестибюльної групи приміщень (Front office) або План закладу ресторанного господарства або План конгрес-центру, або оздоровчого комплексу або ін. підрозділу, що надає додатковий сервіс у готелі	*	

Рекомендований *обсяг випускного кваліфікаційного проекту* – 110–120 сторінок. До цього обсягу не входять список використаних джерел та додатки.

Таблиця 2

Рекомендований обсяг випускного кваліфікаційного проекту

Розділи	Обсяг розділів, стор.
Вступ	2–4
Концепція. Організація. Сервіс	50–57
Архітектура. Дизайн	40–42
Ревенью-менеджмент	15–18
Висновки та пропозиції	3–5
<i>Загальний обсяг проекту</i>	<i>120–130</i>

Основні положення випускного кваліфікаційного проекту з метою оприлюднення результатів проведених наукових досліджень повинні бути опубліковані у *науковій статті* у Збірнику наукових статей студентів КНТЕУ.

Оформлення випускного кваліфікаційного проекту має відповідати загальним вимогам до наукових робіт згідно з державним стандартом ДСТУ 3008-95. Документація. Звіти у сфері науки та техніки. Структура і правила оформлення (дод. ЗП.4, ЗП.5).

Кожну структурну частину випускного кваліфікаційного проекту слід починати з нової сторінки; заголовки структурних частин проекту «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» друкувати великими літерами симетрично до тексту у центрі сторінки без крапки.

Реферат обсягом не більше трьох сторінок пишеться державною мовою та повинен стисло відображати загальну характеристику та основний зміст випускного кваліфікаційного проекту і містити:

- відомості про загальну характеристику об'єкта, що проектується, його структуру, кількість ілюстрацій, таблиць, креслень, додатків і бібліографічних назв за переліком посилань; обсяг основного тексту проекту;
- мету проекту, застосовані методи та отримані результати (характеристика об'єкта, отримані якісні та кількісні показники, економічний ефект тощо);
- рекомендації щодо використання або (та) результати впровадження результатів досліджень;
- висновки і пропозиції;
- анотацію і перелік ключових слів (не більш як 20) українською та іноземною (англійською) мовами, де стисло відображено характеристику проекту.

Реферат не підшивається, а вкладається в роботу.

Зовнішня рецензія обсягом до 1 сторінки надається зовнішнім рецензентом (фахівцем у сфері готельного та ресторанного бізнесу або провідним науковцем, що не працює на кафедрі, що є випусковою для студента) за направленням деканату або випускової кафедри. Рецензент надає відгук про випускний кваліфікаційний проект.

Вимоги до готелів

Готелі необхідно проектувати і будувати згідно з будівельними нормами та правилами, що має бути підтверджено актом приймання в експлуатацію або висновком уповноваженої організації.

Специфіка готелів полягає в різноманітності функцій, які вони виконують. Готелі призначені для короткочасного проживання людей, які здійснюють різні види діяльності. Це можуть бути ділові контакти під час відряджень (виробничі на підприємствах і комерційні з метою укладання угод), участь у нарадах, конференціях, симпозиумах, спортивних змаганнях, туристські поїздки для ознайомлення з визначними історичними, архітектурними пам'ятками (міста, регіону, країни); поїздки на відпочинок, курортне лікування, оздоровлення тощо.

Вимоги до готелів, які класифікують за категоріями, встановлені ДСТУ 4269 та чинними нормативно-правовими документами.

Мінімальний перелік послуг, які зобов'язані надавати готелі:

- цілодобове приймання відвідувачів;
- послуги ресторанного господарства згідно з ГОСТ 30523 або умови для самостійного готування їжі;
- щоденне прибирання житлових кімнат та санвузлів;
- змінювання в номерах постільної білизни не менше одного разу на п'ять діб, рушників – на три доби;
- надсилання, отримування і доставляння листів та телеграм;
- зберігання цінностей та багажу;
- медична допомога: виклик швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги;
- туристична інформація.

До готелю повинні бути зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядкована і освітлена прилегла територія, майданчик із твердим покриттям для короткочасного паркування автомобілів і їх маневрування, за наявності окремого входу до ресторану – вивіска з його назвою.

Якщо готель займає частину будинку, до нього повинен бути окремий вхід.

Архітектурно-планувальні та будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування повинні відповідати вимогам ДБН В.2.2-9.

У готелі потрібно створити умови для забезпечення життя, здоров'я туристів, збереження їхнього майна та захисту навколишнього природного середовища. Проектуючи готель, потрібно передбачати устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення.

Залежно від категорії готелю перелік асортименту послуг можна доповнювати.

Готелі класифікують за категоріями згідно з їх загальною характеристикою, що визначається комплексом вимог:

- до матеріально-технічного оснащення;
- пропонувані послуг;
- кваліфікації персоналу.

Категорії готелів позначають так: найвищу – *****, найнижчу – *.

Мінімальні встановлені ДСТУ 4269:2003 вимоги до категорій готелів потрібно виконувати в повному обсязі (дод. ЗП.6).

У готелі повинні бути створені необхідні умови для особистої гігієни, харчування та відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу повинні мати відповідне до категорії готелю устаткування, зокрема санітарне.

До складу готелю входять приміщення різного функціонального призначення: житлові, приймання та обслуговування, ресторанного господарства (з розвиненим складом виробничих приміщень і складним технологічним устаткуванням), культурно-масового призначення, побутового обслуговування, адміністративні, розвинений склад службових, господарських, підсобних, технічних приміщень та ін.

До складу окремих готелів входять також приміщення для ділових контактів (конференц-зали або зали багатофункціонального використання), бізнес-центри, кіно-концертні зали, басейни, сауни, спортивні зали, кегельбани, приміщення для організації виставок, підприємства торгівлі, гаражі та ін.

Кількість місць на розташованих у готелях підприємствах ресторанного господарства розраховують відповідно до санітарних норм і правил (СНиП, ДБН) або відомчих норм технічного проектування.

У житловій зоні міста (мікрорайоні, житловому масиві, комплексі) загально-доступні підприємства ресторанного господарства розміщують рівномірно в межах пішохідної доступності з урахуванням зупинок громадського транспорту та напрямку пішохідних потоків.

Готелі слід проектувати згідно з відповідними завданнями з дотриманням вимог ДБН В.2.2-20-2008. Готелі. Будинки і споруди, ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів, ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги, ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.

Відповідно до вимог нормативних документів підприємства готельного господарства поділяють на готелі, готельні комплекси, індивідуальні та колективні засоби розміщення (дод. ЗП.7).

Готель:

- засіб розміщення, який має номерний фонд, службу приймання, інші служби, що забезпечують надання готельних послуг (ДСТУ 4527:2006);
- будинок або комплекс приміщень для тимчасового розміщення (проживання) (ДБН В 2.2-20:2008).

Готельний комплекс – кілька розміщених на загальній земельній ділянці будинків різного функціонального призначення, пов'язаних з наданням готельних послуг.

Індивідуальні засоби розміщення

Бунгало – засіб розміщення, виготовлений з легких будівельних матеріалів і оснащений інвентарем для самостійного готування їжі.

Гостьова квартира – засіб розміщення в окремому мебльованому приміщенні житлового будинку з однієї або кількох кімнат, кухні та санітарно-технічного вузла.

Гостьова кімната – засіб розміщення в окремому мебльованому приміщенні гостьової квартири в житловому будинку з мінімальними зручностями, де пропонують найчастіше сніданок.

Дача – неосновне житло приватної особи в рекреаційній зоні, яке вона використовує для надання послуг з тимчасового розміщення для відпочинку.

Караван – мобільний автопричіп, обладнаний для розміщення та готування їжі.

Збірно-розбірний караван – мобільний автопричіп, який можна монтувати, демонтувати на місці та перевозити транспортними засобами.

Котедж – заміський засіб розміщення з однієї або кількох кімнат для тимчасового проживання однієї чи кількох сімей (або осіб) з окремими входами для кожної.

Караван-будиночок – караван для використання переважно у стаціонарному режимі або пересувний, найчастіше розташований на території кемпінгу і може бути під'єднаний до інженерної мережі забезпечення життєдіяльності.

Примітка. Найпоширеніші терміни «стаціонарний караван», «мобільний пересувний будиночок», «караван для відпочинку».

Намет – вироблене з тканини укриття, яке можна монтувати та демонтувати на місці, переносити та перевозити транспортними засобами.

Намет-причіп – намет, змонтований на автопричепі.

Сільський будинок – приватний будинок на території особистого селянського господарства, де можуть надаватись послуги харчування або умови для самостійного готування їжі переважно з продуктів приватного селянського господарства.

Фермерський будинок – сільський будинок, розташований на території фермерського господарства.

Колективні засоби розміщення

Агроготель – розташований у сільській місцевості готель з умовами для сільсько-господарської діяльності під час відпочинку.

Акваторія – готель, облаштований на вилученому з експлуатації як транспортний засіб кораблі, що перебуває на стаціонарній стоянці.

Апартамент-готель; апарт-готель – готель, номерний фонд якого складається з житлових кімнат, кухні або функціональної зони з умовами для самостійного готування їжі.

База відпочинку – аналогічний готелю розташований у рекреаційній зоні засіб розміщення зазвичай сезонного функціонування з мінімальними зручностями для відпочинку.

Ботель – готель цілорічного функціонування, розміщений на невеликому за розміром плавзасобі з умовами для швартування та технічного обслуговування засобів водного транспорту.

Примітка. Найпоширеніші плавзасоби для облаштування ботелю – дебаркадер, понтон, спеціально переобладнане судно, тимчасово вилучене з експлуатації.

Будинок відпочинку – аналогічний готелю розташований у рекреаційній зоні засіб розміщення зазвичай цілорічного функціонування, що забезпечує умови для відпочинку з надаванням послуг оздоровчо-профілактичного характеру в регламентованому режимі.

Гостьовий будинок – аналогічний готелю засіб розміщення з мебльованими кімнатами та мінімальними зручностями; найчастіше з пропонуванням сніданку.

Готельно-офісний центр – готель, частина приміщень якого не входить до номерного фонду, а спеціально обладнана як офіси.

Гуртожиток – засіб розміщення, як правило, відомчої підпорядкованості, до якої належать розташовані за коридорною (блочною) системою житлові кімнати, що має умови для самостійного готування їжі з надаванням кухонного обладнання у спільне користування на поверсі.

Дитячий табір – засіб розміщення, як правило, сезонного функціонування для активного відпочинку та оздоровлення дітей у регламентованому режимі.

Кемпінг – засіб розміщення на огороженій території в котеджах та (або) бунгало найчастіше з наданням місця для розташування наметів, караванів та караванів-будиночків та облаштування території санітарно-технічними зручностями загального користування.

Клуб-готель – розташований при клубі готель, де організовують дозвілля та надають інші послуги, переважно членам клубу.

Конгрес-готель – готель з умовами для здійснення конгрес-заходів.

Примітка. Найпоширеніші види конгрес-заходів – з'їзди, наради, симпозіуми, виставки, конференції, семінари, ділові зустрічі, переговори.

Конгрес-центр; бізнес-центр – заклад, що організовує та здійснює конгрес-заходи з наданням готельних послуг лише їх учасникам.

Круїзне судно – транспортний засіб, де надають послуги з тимчасового розміщення в каютах, харчування і розваг під час круїзу.

Курортний готель – розташований на території курорту готель з наданням умов для відпочинку та оздоровлення.

Готель-люкс – готель виключно з номерами «люкс» та (або) апартаментами, президентськими апартаментами.

Мотель:

- готель у двоповерховій будівлі або частині будівлі з окремим входом з умовами для паркування та технічного обслуговування автомобілів (ДСТУ 4527);
- готельний комплекс, що складається з готелю і майданчика або гаража-стоянки для тимчасового зберігання легкових автомобілів; розміщується за межами міста вздовж автошляхів, як правило, в одно-, двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом. Крім умов для паркування може надавати послуги з технічного обслуговування автомобілів.

Готель-резиденція – готель-люкс закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб.

Палац-готель – готель, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури.

Примітка. В окремих країнах цей тип має характерну назву, наприклад, у Франції – шато, в Іспанії – парадор.

Пансіонат – аналогічний готелю засіб розміщення оздоровчого призначення, розташований у заміській або рекреаційній зоні з регламентованим режимом харчування та відпочинку.

Примітка. Пансіонат з лікуванням – пансіонат з наданням медичних і профілактичних послуг та лікування.

Профілакторій – аналогічний готелю засіб розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, призначений для організації відпочинку та загального оздоровлення, з наданням послуг профілактичного лікування професійних хвороб.

Санаторій – розташований на території курорту або рекреаційної зони готель з наданням послуг лікування в регламентованому режимі.

Примітка. Види санаторіїв: дитячий – для дітей віком 6–18 років; для дітей з батьками; одно-профільний; багатoproфільний; спеціалізований.

Табір праці та відпочинку – засіб розміщення сезонного функціонування з умовами для здійснення в регламентованому режимі певної діяльності під час відпочинку.

Примітки:

1. Дитячий табір праці та відпочинку – табір для дітей віком 14–18 років.
2. У таборах праці та відпочинку найпоширеніші види діяльності – сільськогосподарська, археологічна, екологічна.

Туристична база – аналогічний готелю засіб розміщення, розташований на туристичному маршруті з активними способами пересування туристів і умовами для харчування та організації активного відпочинку в регламентованому режимі.

Примітка. Туристичні маршрути з активними способами пересування туристів – гірський, лижний, водний, пішохідний.

Туристичний комплекс – аналогічний готелю засіб розміщення з двох або більше будівель із забезпеченням комплексу послуг, найчастіше харчування, торгівлі, зв'язку та розважання.

Примітка. Види туристичних комплексів: туристично-оздоровчий, спортивно-оздоровчий, дитячий оздоровчий, лікувально-оздоровчий.

Туристичний потяг – транспортний засіб, на якому під час подорожі за туристичним маршрутом забезпечують розміщення у купе залізничних вагонів, а також послуги харчування у спеціально обладнаному вагоні-ресторані.

Гірський притулок – засіб розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті з активними способами пересування і призначений для короткочасного перебування та відпочинку.

Примітки:

1. Гірський притулок може бути з охороною та без охорони.
2. У сільській місцевості вживають термін «туристський притулок».

Флотель – спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель з наданням послуг активного відпочинку і розважання; може мати умови для проведення конгрес-заходів.

Примітка. Найпоширеніші види конгрес-заходів – з'їзди, наради, симпозиуми, виставки, конференції, семінари.

Хостел; молодіжний готель – готель з номерами, розміщеними зазвичай за коридорною або блочною системою з умовами для самостійного готування їжі та санітарно-технічними зручностями на поверсі або у блоці; може організовувати харчування в закладі ресторанного господарства.

Вимоги до закладів ресторанного господарства при готелі

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та відмітні для закладів певного типу і класу.

До загальних вимог належать такі:

- у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечувати безпеку життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, дотримання санітарних вимог та технічних норм і правил, державних стандартів, технічних умов, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розроблення та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;
- в усіх закладах ресторанного господарства рекомендується передбачати умови для можливості пересування інвалідів на візках;
- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні відповідно до типу виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування та продажу їжі, що відповідають екологічним і санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки та протипожежним вимогам;
- склад і площі приміщень закладів повинні відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам сфери ресторанного господарства;

- архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;
- у закладах ресторанного господарства відповідно до типу і класу має бути забезпечене гармонійне поєднання зовнішнього та внутрішнього оформлення;
- відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства має бути достатня кількість столового посуду, наборів та столової білизни;
- кількість і професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва та обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства;
- обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен надавати споживачам вичерпну інформацію про кулінарну продукцію, товари та послуги;
- інформація про тип і клас закладу, режим його роботи повинна бути розміщена на фасаді приміщення.

Підприємства харчування при готелі слід проектувати згідно із завданням до проектування з урахуванням вимог ДБН В.2.2-9. Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення, ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

Рекомендовану місткість закладів ресторанного господарства (крім їдалень для персоналу) за категоріями готелів наведено в табл. 3.

Таблиця 3

Місткість закладів ресторанного господарства за категоріями готелів

Вид закладу ресторанного господарства	Мінімальна кількість місць, % місткості готелю, за категоріями готелів				
	*	**	***	****	*****
Ресторан	—	60	75	90	95
Кафе	50	25	15	10	10
Їдальня	50	—	—	—	—
Буфет	10	10	5	5	—
Бар:					
при вестибюлі	1	1	1,5	2	3
на житловому поверсі	—	—	5	10	10
при басейні	—	—	—	1	1
при сауні	—	—	—	2	2
при спорткомплексі	—	—	—	3	3
при зальному комплексі	—	—	3	3	5

Розташовані в готелях заклади ресторанного господарства проектують відкритими (загальнодоступними, але з переважним обслуговуванням тих, хто проживає в готелі, що мають доступ як з готелю, так і з населеного пункту, де розташований готель) та закритими, які обслуговують лише тих, хто проживає. Вхід до закладів ресторанного господарства (ресторанів, кафе, барів) готелів категорій **–***** має бути з готелів, для ресторанів у готелях категорій ***–***** може бути також окремий вхід з вулиці, але це не стосується закладів ресторанного типу, розташованих вище другого поверху готелів.

У готелях категорій **–***** слід передбачати заклади ресторанного господарства для персоналу з розрахунку одночасної мінімальної посадки 30% – в їдальнях, 2% – у буфетах, у готелях категорії * – відповідно 20 і 10%.

При основному виробництві закладів ресторанного господарства з кількістю місць понад 20 слід передбачати приміщення завантаження, при закладах ресторанного господарства готелів – господарські двори (або зони загальних господарських дворів). Завантажувальні та господарські зони повинні бути, як правило, критими, з візуальною та шумовою ізоляцією від житлових і громадських зон готелю.

У складі закладів ресторанного господарства готелів, де здійснюються концертно-естрадні програми, слід передбачати додаткові приміщення та майданчики, склад і площі яких визначаються завданням до проектування або проектом.

Подаючи продукцію ресторанного господарства в номери (у готелях від категорії ***), потрібно забезпечувати зв'язок між роздавальною основною харчовою блоку і житловою частиною готелю службовими коридорами, сходами, ліфтами або із застосуванням спеціальних підйомників.

Влаштувати приміщення громадського призначення (бари, кафе, буфети, приміщення для ділових зустрічей, дитячі кімнати тощо) на житлових поверхах готелів припустимо за умови шумозахисту житлових приміщень. Розміщувати приміщення громадського призначення суміжно з житловими зонами неприпустимо.

Розміщуючи підприємства харчування над житловими зонами готелів і на відкритих майданчиках, необхідно передбачати шумозахист житлових приміщень згідно з відповідними вимогами та навколишньою житловою забудовою. Рівні звукового тиску, еквівалентні та максимальні рівні звуку від зовнішніх і внутрішніх джерел шуму в житлових приміщеннях готелю повинні відповідати СанПиН 3077. Допустимі рівні шуму, які створюють в житлових приміщеннях системи вентиляції та інше інженерно-технічне обладнання (ліфти, насоси, електродвигуни, трансформатори тощо), необхідно приймати на 5 дБА нижче від відповідних гігієнічних нормативів для нічного часу. Допустимі рівні шуму в житлових приміщеннях від зовнішніх джерел повинні відповідати вимогам СанПиН 3077 за умови дотримання гігієнічних нормативів повітрообміну згідно зі СНиП 2.04.05.

Під час проектування готелів у складі багатофункціональних будинків кількість місць, види і спеціалізація закладів ресторанного господарства визначаються завданням до проектування або проектом.

ДОДАТКИ ДО ЗАГАЛЬНИХ ПОЛОЖЕНЬ

Додаток ЗП.1

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

кафедра

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТА) на тему:

назва теми

Студента ____ курсу, ____ групи,
спеціальності (шифр, назва)
спеціалізації (назва)

підпис студента

Прізвище, ім'я,
по-батькові

Науковий керівник
науковий ступінь
вчене звання

підпис керівника

Прізвище, ім'я,
по-батькові

Наукові консультанти:

Архітектура. Дизайн.
науковий ступінь
вчене звання

підпис консультанта

Прізвище, ім'я,
по-батькові

Ресторани. Бари
науковий ступінь
вчене звання

підпис консультанта

Прізвище, ім'я,
по-батькові

Керівник освітньо-
професійної програми
науковий ступінь
вчене звання

підпис керівника

Прізвище, ім'я,
по-батькові

Київ 201__

Завдання на випускний кваліфікаційний проект

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність 241 «Готельна і ресторанна справа»

Затверджую
Завідувач кафедри

«___» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ
на випускний кваліфікаційний проект

1. Тема випускного кваліфікаційного проекту:

Затверджена наказом по університету від «_____» _____ р. № _____

2. Строк здачі студентом закінченого проекту: _____ р.

3. Цільова установка та вихідні дані проекту:

Мета: проектування готелю (конкретизовано відповідно до наказу)

Об'єкт досліджень: процес обґрунтування концепції, організація сервісу, архітектури, дизайну, управління та економічних показників діяльності готелю... (суб'єкта готельного бізнесу залежно від теми)

Предмет досліджень: теоретичні, методичні, прикладні засади проектування готелю... (суб'єкта готельного бізнесу залежно від теми)

4. Графічний матеріал

1. Загальні дані	обов'язковий
2. План благоустрою та схема проїзду до готелю	обов'язковий
3. План готельного номера з обладнанням	обов'язковий
4. План приймально-вестибюльної групи приміщень (або інших груп приміщень готелю)	на вибір (за погодженням з консультантом)
5. План закладу ресторанного господарства (або план конгрес-центру, або оздоровчого комплексу або ін. підрозділу, що надає додатковий сервіс у готелі)	на вибір (за погодженням з консультантом)
6. План типового поверху житлової частини	обов'язковий
7. Дизайнерське рішення: готельного номера закладу ресторанного господарства приймальної зони (Front office)	обов'язковий

5. Консультанти проекту із зазначенням розділів проекту, які їх стосуються.

Розділ	Керівник, консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Концепція. Організація. Сервіс			
Архітектура. Дизайн			
Ревеню-менеджмент			

6. Зміст випускного проекту:

Вступ

Розділ 1. Концепція. Організація. Сервіс

Розділ 2. Архітектура. Дизайн

Розділ 3. Управління. Економіка

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

Додатки

7. Календарний план виконання проекту.

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів виконання випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	
		за планом	фактично
1	Вибір і затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	01.09.2016– 31.11.2016 рр.	
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу (проект)	01.12.2016– 30.01.2017 рр.	
3	Написання та попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи (проекту) у наукового керівника та консультантів	01.02.2016– 31.05.2016 рр.	
4	Написання та оформлення наукової статті	до 01.10.2017 р.	
5	Написання та попередній захист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи (проекту) у наукового керівника та консультантів	01.06.2017– 30.09.2017 рр.	
6	Написання та попередній захист 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи (проекту) у наукового керівника	01.10.2017– 10.12.2017 рр.	
7	Оформлення випускної кваліфікаційної роботи (проекту) за структурою, представлення роботи на кафедрі та попередній захист у комісіях	11.12.2017– 15.12.2017 рр.	
8	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	16.12.2017– 18.12.2017 рр.	
9	Представлення готової захищеної випускної кваліфікаційної роботи (проекту) на кафедрі	19.12.2017– 22.12.2017 рр.	
10	Захист випускної кваліфікаційної роботи (проекту) в екзаменаційній комісії	Згідно розкладу	

8. Дата видачі завдання: ____ 201__ р.

Керівник випускного кваліфікаційного проекту _____
(підпис) (ПІБ)

Керівник кваліфікаційної програми _____
(підпис) (ПІБ)

Завдання прийняв до виконання
студент-випускник _____
(підпис) (ПІБ)

Висновок керівника випускного кваліфікаційного проекту

Керівник випускного кваліфікаційного проекту _____
(підпис, дата)

Висновок кафедри про випускний кваліфікаційний проект

Випускний кваліфікаційний проект студента _____ може бути допущений до захисту в екзаменаційній комісії.

Керівник освітньої професійної програми _____
(підпис) (ПІБ)

Завідувач кафедри _____
(підпис) (ПІБ)

«_____» _____ 201__ р.

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

кафедра

**РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОГО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ПРОЕКТУ (РОБОТИ)
на тему:**

назва теми

Студента ____ курсу, ____ групи,
спеціальності (шифр, назва)
спеціалізації (назва)

Прізвище, ім'я,
по батькові

Науковий керівник
науковий ступінь
вчене звання

Прізвище, ім'я,
по батькові

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЕКТУ (РОБОТИ)

Випускний кваліфікаційний проект складається із вступу, трьох розділів, висновків, ____ додатків, ____ ілюстрацій, ____ таблиць, списку використаних джерел із ____ найменувань. Повний обсяг випускної кваліфікаційної роботи викладено на ____ сторінках, у тому числі основного тексту ____ сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ПРОЕКТУ (РОБОТИ)

У вступі обґрунтовано актуальність теми, виявлено ступінь її розкриття у науковій літературі; окреслено мету, завдання, визначено елементи наукової новизни, практичну значущість роботи, здійснено характеристику методів дослідження, розкрито її структуру.

У першому розділі розкрито....

У другому розділі здійснено....

У третьому розділі економічно обґрунтовано

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження сформовано такі висновки:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

АНОТАЦІЯ

П.І.П. Проект готелю 4* на 300 місць у Голосіївському районі м. Києва

Випускний кваліфікаційний проект присвячений проектуванню готелю «Пектораль» на 300 місць у м. Києві. Проект складається із трьох розділів: Концепція готелю; організація. Сервіс; архітектура. Дизайн; управління. Економіка.

У роботі обґрунтовано організаційно-правову форму підприємства, тип і категорію засобу розміщення, місткість, контингент споживачів, перелік і особливості послуг, що надаються.

За результатами досліджень внутрішнього та зовнішнього середовища на основі аналізу конкурентного середовища обґрунтовано концепцію готелю, розроблено експлуатаційну програму, виробничу програму закладу ресторанного господарства при готелі.

Визначено площу приміщень різного функціонального призначення при готелі та розраховано загальну площу об'єкта, визначено форму будівлі та поверховість.

Розроблено інженерно-будівельне рішення об'єкта, обґрунтовано розміщення в містобудівній структурі, охарактеризовано конструктивну схему будівлі та інженерних систем. Розроблено пропозиції щодо дизайну готелю і закладів ресторанного господарства. Розроблено заходи раціонального використання теплоенергоресурсів, охорони праці, техніки безпеки під час експлуатації закладу.

Розроблено раціональну організаційну структуру. Визначено обсяги діяльності, здійснено планування основних засобів, поточних витрат, операційних доходів; складено план з праці, виконано планування операційних доходів, маржинального прибутку, визначено критичні обсяги діяльності. Здійснено оцінювання ефективності інвестиційного проекту, оцінено капіталовкладення, окупність інвестиційного проекту.

Випускний кваліфікаційний проект викладено на ____ сторінках пояснювальної записки та містить ____ таблиць, ____ рисунків, ____ додатків. Графічний матеріал – ____ аркушів.

THE SUMMARY

In work the researches area of activity and analysis of the market of services of a restaurant facilities of Irpin are carried out. By results of researches internal and environment and on the basis of analysis the competitive is proved the concept and the production program of an institution is developed.

The organizational structure and the space-planning decision of establishment, construction decisions, measure on rational use resours, protection of work, safety precautions in operation of the enterprise is developed. The shown annual plan of results of economic activity of establishment of a restaurant facilities is developed. The carried out rating of the capital contributions, paid back of the investment project.

The graduation thesis consists of ____ pages and the explanatory note and includes ____ tables, ____ pictures, ____ additions. Graphical material – ____ pages.

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

кафедра

**ІЛЮСТРАТИВНИЙ МАТЕРІАЛ
ВИПУСКНОГО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ПРОЕКТУ (РОБОТИ)
на тему:**

назва теми

Студента ____ курсу, ____ групи,
спеціальності (шифр, назва)
спеціалізації (назва)

Прізвище, ім'я,
по батькові

Науковий керівник
науковий ступінь
вчене звання

Прізвище, ім'я,
по батькові

Зразок заповнення штампа креслень випускного проекту

Тема випускного кваліфікаційного проекту за наказом			Рік захисту випускного кваліфікаційного проекту	Код спеціальності	№ академічної групи	№ теми випускного кваліфікаційного проекту за наказом	Код ОКР
			КНТЕУ	241.17	01-11	ВКП	ГЧ
			Проект курортного готелю на 300 місць в м. Київ				
Консультант	Ніколаєв А.А.	19.05.17	Готель **** на 300 місць, м. Київ		Стадія	Аркуш	Аркушів
Дипломник	Петренко Р.А.	17.05.17			Н	2	8
			Ситуаційний план та план благоустрою території		Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу, 2 курс, 1 група, д.ф.н.		
Назва креслення					Тип і коротка характеристика проектуваного закладу		

Виміри: 20, 20, 15, 10, 70, 15, 15, 20 (горизонтально); 10, 15, 5, 10, 15 (вертикально).

Зразок заповнення штампа сторінки пояснювальної записки

Шифр спеціальності					№ за наказом про ВКП	
КНТЕУ	241.17	01-07	ВКП	АД	Арк.	
					23	
Рік захисту		№ академічної групи	Шифр розділу			

СКОРОЧЕНЕ ПОЗНАЧЕННЯ ДОДАТКІВ ДЛЯ ШТАМПІВ ТЕКСТУ ТА КРЕСЛЕНЬ

Додатки:

- до пояснювальної записки
- графічна частина

- Д
- ГЧ

**Вимоги до засобів розміщення
(витяг із ДСТУ 4268:2003)**

Класифікація засобів розміщення

Засоби розміщення поділяють на колективні та індивідуальні.

Колективні засоби розміщення поділяють на:

- а) готелі та аналогічні засоби розміщення:
 - готелі;
 - аналогічні готелям засоби розміщення;
- б) інші колективні засоби розміщення:
 - помешкання, призначені для відпочинку;
 - майданчики для кемпінгу;
 - стоянки морського та річкового транспорту;
 - інші колективні засоби розміщення;
- в) спеціалізовані засоби розміщення:
 - оздоровчі;
 - табори праці та відпочинку;
 - громадські транспортні засоби;
 - конгрес-центри.

Індивідуальні засоби розміщення поділяють на:

- а) орендовані:
 - кімнати, орендовані в сімейних будинках;
 - житло, орендоване у приватних осіб або через агентства;
- б) інші типи:
 - неосновне власне житло;
 - житло, що його надають безоплатно родичам та знайомим;
 - інші.

1. До колективних засобів розміщення зараховують засоби, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, у яких кількість місць повинна перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та мають оплату відповідно до встановлених цін.

Діяльність колективного засобу розміщення може не мати на меті отримання прибутку, наприклад студентські та шкільні гуртожитки, табори пластунів (скаутів) тощо.

- До *готелів та аналогічних засобів розміщення* належать колективні засоби розміщення, що складаються більш ніж із семи номерів; мають єдине керівництво; надають готельні послуги, зокрема обслуговування в номерах, щоденне заправлення ліжок та прибирання кімнат і санвузлів; згруповані в класи і категорії відповідно до переліку надаваних послуг та наявного устаткування і не входять до категорії спеціалізованих закладів.

- До *готелів* належать засоби розміщення, в яких надають готельні послуги, не обмежені щоденним заправленням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів (наприклад готелі, готелі квартирного типу, мотелі, дорожні готелі, клуби з проживанням, готелі у пристосованих транспортних засобах тощо).

- До *аналогічних готелям засобів розміщення* відносять засоби, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, зокрема щоденне заправлення ліжок, прибирання кімнат та санвузлів (наприклад пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази тощо).

- До *інших колективних засобів розміщення* зараховують засоби, що можуть бути безпритуковими, мають єдине керівництво, надають мінімум послуг (крім щоденного заправлення ліжок), не обов'язково складаються з номерів, а можуть мати окремі одиниці житлового типу, майданчики для кемпінгу або колективні спальні приміщення.

- До *помешкань, призначених для відпочинку*, належать колективні засоби розміщення, що мають єдине керівництво і надають обмежені готельні послуги, крім щоденного заправлення ліжок та прибирання житлових приміщень (комплекси будинків, організовані як житло, або бунгало).

Примітка. Бунгало – це заміські окремо розташовані будівлі, що мають окремий вихід, містять одну чи кілька кімнат та розраховані на розміщення однієї або двох сімей (пар).

- До *майданчиків для кемпінгу* належать колективні засоби розміщення на закритих майданчиках, призначені для розташовування наметів, автофургонів, автопричепів та будинків на колесах, що мають єдине керівництво і надають певні туристичні послуги (інформаційні, продаж товарів у магазинах, відпочинок та розваги).

- До *стоянок морського та річкового транспорту* зараховують гавані, призначені для орендування власниками суден стоянки на водній поверхні або місця на березі, а також порти для транзитних суден з оплатою швартування на ніч, устатковані санітарно-технічними системами життєзабезпечування.

- До *інших колективних засобів розміщення* відносять засоби, що підлягають єдиному керівництву, мають соціальне значення, і у багатьох випадках їх субсидують (наприклад гуртожитки для молоді, туристські гуртожитки, будинки відпочинку для людей похилого віку, будинки відпочинку для робітників підприємств, готелі для робітників, студентські та шкільні гуртожитки тощо).

- До *спеціалізованих засобів розміщення* належать засоби, що можуть бути безпритуковими, мають єдине керівництво, надають мінімум готельних послуг (крім щоденного заправлення ліжок), не обов'язково мають номери, а можуть мати одиниці житлового типу або колективні.

- Спальні приміщення і, крім розміщення, виконують ще яку-небудь функцію (наприклад лікування, оздоровлення, соціальної допомоги, транспортування тощо).

- До *оздоровчих засобів розміщення* належать лікувальні та оздоровчі заклади, в яких надають послуги розміщення (санаторії, будинки реабілітації, оздоровчі ферми тощо).

Примітка. Оздоровчі засоби розміщення, де надають готельні послуги, до яких належать щонайменше щоденне заправлення ліжок, прибирання номерів та санвузлів, класифікують як готелі.

- До *таборів праці та відпочинку* зараховують табори, в яких надають послуги розміщення для осіб, які займаються певною діяльністю під час відпочинку (наприклад сільськогосподарські, археологічні та екологічні табори праці, відпочинку, пластунів (скаутів), гірські притулки, хижки тощо).

Примітка. До цієї групи відносять також дитячі табори, засоби розміщення при спортивних центрах, в яких не надають готельних послуг.

- До *громадських транспортних засобів* відносять засоби розміщення зі спальними приміщеннями, які належать до колективного громадського транспорту і не відокремлені від нього у плані оплати. Це стосується здебільшого поїздів та суден.

Примітка. Громадські транспортні засоби відрізняються від інших засобів розміщення тим, що вони не призначені безпосередньо для розміщення туристів (готель, розташований на судні, яке постійно закріплене на одному місці, а не пересувається водними шляхами, класифікують як готель).

- До *конгрес-центрів* зараховують заклади, в яких надають послуги розміщення і устаткування та послуги для проведення конгресів, конференцій, курсів, професійного навчання, медитацій та релігійних заходів, а також навчання молоді. У цьому разі спальні приміщення надають тільки учасникам спеціалізованих заходів, організованих цим закладом, або заходів, проведених у його приміщеннях.

2. До індивідуальних засобів розміщення відносять власне житло, в якому за плату або безоплатно надають обмежену кількість місць. У цьому разі всі одиниці розміщення (кімната, житло) незалежні і їх займають туристи або господарі, які використовують це житло протягом обмеженого часу як другий будинок або будинок для відпочинку (дачу).

- До *кімнат, орендованих у сімейних будинках*, належать засоби розміщення, в яких турист зазвичай живе разом із сім'єю, що проживає в цьому будинку, і сплачує орендну плату.

- До *житла, орендованого у приватних осіб або за посередництвом агентств*, відносять індивідуальні засоби розміщення (квартири, вілли, будинки, котеджі тощо), що їх на тимчасових засадах здають в оренду як повністю устатковані одиниці для проживання туристів на підставі угод між домашніми господарствами.

- До *неосновного власного житла* належать засоби розміщення (квартири, вілли, будинки, котеджі тощо), які використовують під час туристичної подорожі відвідувачі, що є членами родини власника.

Примітка. До цієї групи належать також помешкання, використовувані по черзі («тайм-шерінг»).

- До *житла, що його надають безоплатно родичам та знайомим*, зараховують засоби розміщення, в яких туристам їхні родичі чи знайомі безоплатно дозволяють повністю або частково використовувати свій будинок для розміщення.

- До *інших індивідуальних засобів розміщення* відносять засоби розміщення, які не зовсім відповідають вимогам до індивідуальних засобів розміщення та складаються з наметів на неорганізованих майданчиках і суден на неофіційних стоянках.

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

1. Засоби розміщення треба проектувати та будувати згідно з будівельними нормами і правилами, що має бути підтверджено актом приймання в експлуатацію або висновком уповноваженої організації.

2. Вимоги до готелів, що класифікують за категоріями, встановлено ДСТУ 4269 та чинними нормативно-правовими документами.

3. Правила улаштування, устатковування та утримування гуртожитків повинні відповідати вимогам СанПиН* 42-121-4719.

4. Громадські транспортні засоби (поїзди, круїзні судна, яхти), наземний та водний транспорт, пристосований під засоби розміщення для ночівлі, повинні відповідати вимогам, встановленим відомчими нормами та правилами.

5. Засоби розміщення повинні мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками та вимощеними пішохідними доріжками.

6. Прилегла до засобів розміщення територія має бути упорядкована та озеленена, добре освітлена; мати майданчик із твердим покриттям для короткочасного паркування автотранспорту, необхідні довідково-інформаційні покажчики, урни для сміття.

Засоби розміщення повинні мати вивіску із зазначенням їх виду та назви.

Інформація стосовно виконавців послуг засобів розміщення, режим їх роботи та перелік послуг, що надаються, повинна бути розміщена при вході на територію і (або) у приміщенні і відповідати вимогам Закону України «Про захист прав споживачів».

7. Засоби розміщення повинні мати:

- а) освітлення в житлових та громадських приміщеннях – природне та штучне, в коридорах – цілодобове згідно із СНиП 23-05;
- б) систему електропостачання з підведенням до житлових приміщень, відповідно помарковані електричні розетки (зазначено напругу);
- в) холодне та гаряче водопостачання і каналізацію – згідно зі СНиП 2.04.01. У сільських районах та у районах з перебоями у водопостачанні необхідно забезпечити мінімальний запас води не менш ніж на добу та підігрів води;
- г) опалення, що підтримує температуру повітря у житлових приміщеннях у межах від 18° С до 22° С згідно зі СНиП 2.04.05;
- д) вентиляцію (природну або штучну), що забезпечує циркуляцію повітря і перешкоджає проникненню сторонніх запахів у житлові приміщення згідно зі СНиП 2.04.05;
- е) телефонний зв'язок;
- є) мережу радіомовлення (підведена до всіх житлових кімнат) або не залежні від мережі радіоприймачі;
- ж) пасажирський ліфт (у разі потреби) – згідно з ДБН В.2.2-9.

8. Площа житлової кімнати повинна бути не менша ніж 8 м². Площа житлової кімнати на одну особу, що проживає у будинках:

- а) цілорічного функціонування – не менша ніж 6,0 м²;
- б) сезонного (літнього) функціонування – не менша ніж 4,5 м²;
- в) для таборів – не менша ніж 4,0 м².

9. У житловій кімнаті повинні бути:

- а) меблі (ліжка, тумбочка, стіл, стілець, шафа або ніша для одягу), інвентар (килимok біля ліжка, дзеркало тощо), постільні речі (матрац, дві подушки, наволоки, ковдра, покривало на ліжку, простирadlo, підковдра) за кількістю тих, хто проживає, і рушники (не менше двох на одного туриста);

* СанПиН (рос.) – Санитарные правила и нормы;
СНиП (рос.) – Санитарные нормы и правила.

- б) цупкі занавіски або жалюзі, що дають змогу затемнювати приміщення, і прозорі занавіски на вікнах;
- в) світильники на стелі (на стіні);
- г) замки у дверях із внутрішнім запобіжником;
- д) відповідний інвентар (попільничка – крім засобів розміщення для дітей та юнацтва, ключ комбінований для відкривання пляшок, набір посуду для питної води тощо).

10. Санвузол у номері повинен бути обладнаний умивальником, унітазом, ванною або душем. За відсутності санвузла в номері засоби розміщення повинні мати санітарні об'єкти загального користування (з розрахунку один унітаз, один умивальник і один душ не більш ніж на десять осіб, окремо для жінок та чоловіків).

У санвузлі повинні бути:

- а) дзеркало з освітленням над умивальником, поличка для туалетних речей, тримач для рушників, гачки для одягу;
- б) туалетне мило або дозатор для рідкого мила;
- в) туалетний папір;
- г) накривка до унітаза;
- д) кошик для сміття;
- е) у санвузлах колективного користування – електрорушники або паперові рушники.

11. У засобах розміщення треба передбачити:

- а) кімнату побутового обслуговування із праскою та прасувальною дошкою, щітками для одягу та взуття – в колективних засобах розміщення, надавання праски і прасувальної дошки – в індивідуальних засобах розміщення;
- б) місце для прання і сушіння одягу з необхідним устаткуванням та інвентарем;
- в) приміщення або частину приміщення для перегляду телепередач та інших культурно-масових заходів;
- г) камеру зберігання (у разі потреби);
- д) приміщення для надавання послуг харчування згідно з ГОСТ 30523 і (або) кухню для самостійного готування їжі, обладнану холодильником, електричною (газовою) плитою або пічним опаленням;
- е) пристрої зручного користування для інвалідів: нахилені пандуси біля вхідних дверей для проїзду інвалідного візка, ліфти, спеціально устатковані номери і туалети та інше згідно з ДБН В.2.2-9 (у новозбудованих колективних засобах розміщення).

Примітка. Під новозбудованими розуміють засоби розміщення, введені в експлуатацію або реконструйовані після надання чинності цьому стандарту.

12. Обслуговуючий персонал, що надає послуги у колективних засобах розміщення, повинен мати відповідну освіту та кваліфікацію, що відповідає виконуваній роботі.

Персонал повинен створювати атмосферу гостинності, комфорту, бути добро-зичливим та ввічливим.

13. У колективних засобах розміщення повинні бути розроблені та затверджені посадові інструкції для персоналу.

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ПОСЛУГ, ЩО ЇХ НАДАЮТЬ ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ

1. Засоби розміщення зобов'язані надавати мінімальний перелік послуг, а саме:
 - а) цілодобове приймання;
 - б) послуги громадського харчування згідно з ГОСТ 30523 або умови для самостійного готування їжі;
 - в) щоденне прибирання житлової кімнати та санвузла (крім гуртожитків, таборів праці та відпочинку, гірських притулків тощо);
 - г) змінювання постільної білизни – не менше одного разу на п'ять діб, змінювання рушників – не менше одного разу на три доби;
 - д) відправлення, отримування і доставка листів та телеграм;
 - е) зберігання цінностей та багажу;
 - є) медична допомога: виклик швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги;
 - ж) туристична інформація.
2. Послуги готелів повинні відповідати вимогам ДСТУ 4269.
3. Залежно від типу засобу розміщення перелік асортименту послуг можна доповнювати.
4. Спеціалізовані засоби розміщення надають додаткові послуги відповідно до їхньої спеціалізації.

ВИМОГИ БЕЗПЕКИ

1. Засоби розміщення потрібно розташовувати в екологічно безпечній зоні.
2. У засобах розміщення всіх типів потрібно забезпечити життя та здоров'я туристів, збереження їхнього майна.
3. Убезпечують проживання в засобах розміщення дотриманням:
 - а) вимог державних будівельних норм під час проектування та будування;
 - б) вимог безпеки технічної експлуатації будинків, споруд і устаткування, регламентованих нормативними документами;
 - в) заходів, що гарантують особисту безпеку туристів і збереження їхнього майна.
4. Для забезпечення життя та здоров'я туристів потрібно дотримуватися вимог, встановлених у нормативних документах щодо зберігання, транспортування та готування харчових продуктів, відповідно до СанПиН 42-123-5777.
5. Засоби розміщення потрібно устаткувати системами протипожежного захисту відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні.
6. У колективних засобах розміщення потрібно передбачити аварійні виходи, сходи, добре помітні інформаційні покажчики для вільного орієнтування як за звичайної, так і надзвичайної ситуації.
7. У колективних засобах розміщення потрібно вивісити у доступному для оглядання місці плани евакуації та плани дій персоналу і туристів у надзвичайних ситуаціях (стихійне лихо, пожежі тощо).

8. Санітарно-технічне, технологічне та інше устаткування, прилади, меблі повинні бути у справному технічному стані, відповідати вимогам нормативних документів та їх потрібно використовувати згідно з інструкціями з експлуатації.

9. Експлуатуючи електричне, газове устаткування, треба дотримуватися вимог, встановлених ГОСТ 12.1.004 і Правилами пожежної безпеки в Україні, і правил експлуатації, встановлених виробником у експлуатаційній документації на конкретне устаткування.

10. У засобах розміщення потрібно дотримуватися санітарно-гігієнічних та проти-епідеміологічних правил і норм щодо:

- а) утримування санітарно-технічного устаткування та інвентарю;
- б) стану території, місць загального користування, приміщень будинків, пляжів і різних споруд для туристів;
- в) прання, прасування та зберігання білизни;
- г) видалення відходів і захисту від комах та гризунів.

11. Допустимий рівень звукового тиску та рівень звуку в приміщеннях повинен відповідати вимогам ГОСТ 12.1.003, ГОСТ 12.1.036, СніП 11-12.

12. Питна вода повинна бути безпечна в епідеміологічному плані, нешкідлива за хімічним складом і відповідати ГОСТ 2874. За відсутності гарантії доброї якості питної води засоби розміщення потрібно устаткувати установками з оброблення води чи організувати підвезення.

13. Мийні засоби, що входять до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, повинні мати сертифікат відповідності, а препарати для дезінфекції, дезінсекції, дератизації, дезодорації – Гігієнічний висновок державної санітарно-гігієнічної експертизи на вітчизняну та імпортовану продукцію, і їх потрібно застосовувати відповідно до вимог нормативних документів чи інструкцій з використання.

14. Обслуговуючий персонал колективних засобів розміщення повинен бути підготовлений до дій у надзвичайних ситуаціях. Відповідальність за підготовленість персоналу у надзвичайних ситуаціях несе керівник засобу розміщення (власник).

15. Обслуговуючий персонал повинен проходити медичний огляд відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством.

ВИМОГИ ДО ГОТЕЛІВ УСІХ КАТЕГОРІЙ **(витяг із ДСТУ 4269:2003)**

1. Готель повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану і освітлену прилеглу територію, майданчик із твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування, за наявності окремого входу в ресторан – вивіску з його назвою.

Готель, що займає частину будинку, повинен мати окремий вхід.

2. Архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування повинні відповідати вимогам ДБН В 2 2-9.

3. У готелі потрібно створити умови, щоб забезпечити життя, здоров'я туристів, зберегти їхнє майно та захистити навколишнє середовище згідно з ДСТУ 4268 та розділом 5 ДСТУ 4269:2003.

4. Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням, які забезпечують:

- постійне електропостачання;
- гаряче і холодне водопостачання (цілодобово);
- каналізацію;
- опалення, що забезпечує температуру в межах від 18° С до 22° С у житлових і громадських приміщеннях;
- вентиляцію (природну або примусову), яка забезпечує нормальну циркуляцію повітря і запобігає проникненню сторонніх запахів у номери та громадські приміщення;
- телебачення (підведення до всіх номерів);
- телефонний зв'язок;
- освітлення у номерах природне (не менше одного вікна), штучне, забезпечене лампами розжарювання – 100 лк, люмінесцентними лампами – 200 лк, у коридорах – цілодобове освітлення.

5. Готель потрібно розміщувати у сприятливих екологічних умовах.

6. Проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, треба передбачати устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами ДБН В 2.2-9 та розділом 6 ДСТУ 4269:2003.

Під новими готелями розуміють готелі, окремі корпуси, введені в експлуатацію або реконструйовані після надання чинності стандарту ДСТУ 4269:2003.

7. У готелі потрібно створювати всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу готелю повинні мати відповідне до категорії готелю сучасне устаткування, зокрема санітарне.



Готель «Хаятт Рідженсі Київ» *****



Готель-корабель «Marina Bay Sands» в Сінгапурі



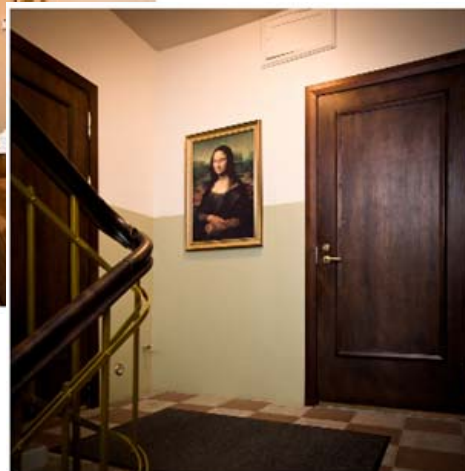
Готель «Burj Al Arab» *** (Дубай, ОАЕ)**



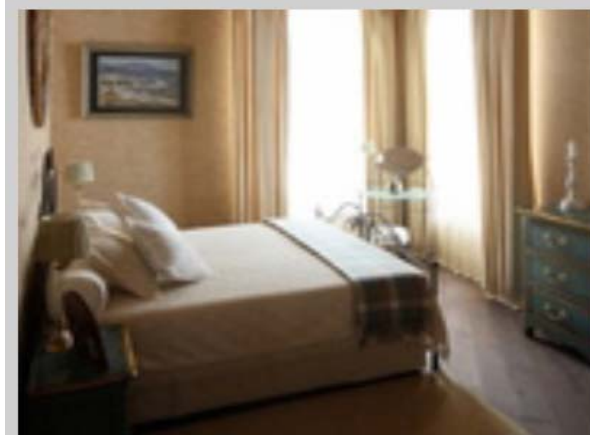
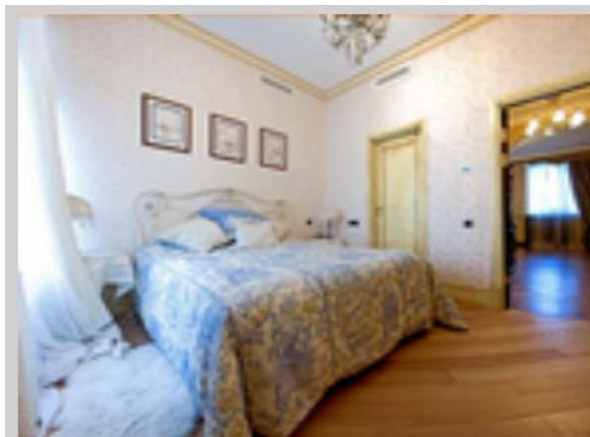
Бунгало



Бунгало



Інтер'єрні рішення приміщень гостьової квартири



Гостьова кімната



Дача



Котедж



Готель «Parador de Ronda» (Іспанія)



Караван-будиночок



Сільський туристичний будинок в українському стилі



Агроготель



Акватель



База відпочинку



Апартамент-готель; апарт-готель



Готель «Дніпровський» (поблизу річкового вокзалу, м. Київ)



Будинок для відпочинку



Туристична база «Біля гірської річки» (Крим)



Клуб-готель



Кемпінг
404



Конгрес-центр (м. Ханчжоу, Китай)



Курортний готель «Respect Hall Resort & SPA» (Велика Ялта, Крим)



Мотель



Туристичний комплекс «Кантрі Клуб» (Росія)

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України від 18.11.2003 № 1282-IV.
2. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.94 № 4004-XII.
3. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування : наказ М-ва економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.2003 № 2.
4. Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування : Закон України від 08.07.2010 № 2464-VI.
5. Про ціни та ціноутворення : Закон України від 03.12.90 № 507-XII.
6. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV.
7. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI.
8. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – від 15.03.2006-08-02 № 297.
9. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 803.
10. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 № 19.
11. Порядок прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів : постанова Кабінету Міністрів України від 08.10.2008 № 923 (зі змінами і допов. від 20.05.2009 постановою Кабінету Міністрів України № 534).
12. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219.
13. Положення (стандарти) бухгалтерського обліку 3 «Звіт про фінансові результати» : наказ Міністерства фінансів України від 31.03.99 № 87.
14. Положення (стандарти) бухгалтерського обліку 7 «Основні засоби» : наказ Міністерства фінансів України від 27.04.2000 № 92.
15. Положення (стандарти) бухгалтерського обліку 15 «Доходи» : наказ Міністерства фінансів України від 29.11.99 № 180/4153.
16. Положення (стандарти) бухгалтерського обліку 16 «Витрати» : наказ Міністерства фінансів України від 31.12.99 № 318.
17. ВБН В.2.5-78.11.01-2003. Інженерне обладнання будинків і споруд. Системи сигналізації охоронного призначення.
18. ДБН А.2.2-1-2003. Склад і зміст матеріалів оцінки впливів на навколишнє середовище (ОВНС) при проектуванні і будівництві підприємств, будинків і споруд.
19. ДБН А.2.2-3-2003. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва.
20. ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.
21. ДБН А.3.1-3-94. Прийняття в експлуатацію завершених будівництвом об'єктів. Основні положення.
22. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.
23. ДБН В.2.2-11-2002. Підприємства побутового обслуговування.
24. ДБН В.2.2-13-2003. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди.
25. ДБН В.2.2-15-2005. Житлові будинки. Основні положення.
26. ДБН В.2.2-16-2005. Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.
27. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі.
28. ДБН В.2.2-25:2009. Будинки і споруди. Підприємства харчування.

29. ДБН В.2.2-3-97. Будинки та споруди навчальних закладів.
30. ДБН В.2.2-9-99. Громадські будинки і споруди. Основні положення.
31. ДБН В.2.5-20-2001. Газопостачання.
32. ДБН В.2.5-23-2003. Проектування електрообладнання об'єктів цивільного призначення.
33. ДБН В.2.5-28-2006. Природне і штучне освітлення.
34. ДБН 360.92** (зі змінами № 1–10). Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень.
35. ДСН 3.3.6.037-99. Державні санітарні норми виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку.
36. ДСН 3.3.6.039-99. Державні санітарні норми виробничої загальної та локальної вібрації.
37. ДСН 3.3.6.042-99. Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень.
38. ДСТУ 30523-97. Послуги громадського харчування.
39. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
40. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
41. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
42. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
43. ДСТУ Б А.2.4-2-95. Система проектної документації для будівництва. Умовні графічні позначення і зображення елементів генеральних планів та споруд транспорту.
44. ДСТУ Б А.2.4-7-95. Система проектної документації для будівництва. Правила виконання архітектурно-будівельних робочих креслень.
45. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. Ч. 2. Настанови щодо послуг. – Чинний від 01.07.97.
46. НАПБ Б.03.002-2007. Нормы определения категорий помещений, зданий и наружных установок по взрывопожарной и пожарной опасности.
47. Методика розрахунку чисельності окремих категорій працівників на основі норм з праці : наказ М-ва праці України від 4 верес. 2000 р. № 222.
48. НПАОП 0.00-1.31-99. Правила охорони праці під час експлуатації електронно-обчислювальних машин.
49. НПАОП 0.00-4.09-07. Типове положення про комісію з питань охорони праці підприємства.
50. НПАОП 0.00-4.11-07. Типове положення про діяльність уповноважених найманими працівниками осіб з питань охорони праці.
51. НПАОП 0.00-4.12-05. Типове положення про порядок проведення навчання і перевірку знань з питань охорони праці.
52. НПАОП 0.00-4.21-04. Типове положення про службу охорони праці.
53. НПАОП 40.1-1.21-98. Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів.
54. НПАОП 52.0-7.02-80. Типові галузеві норми безплатної видачі спецодягу, спецвзуття та інших засобів індивідуального захисту працівникам державної торгівлі.
55. НПАОП 55.0-1.02-96. Правила охорони праці для підприємств громадського харчування.
56. РД 34.21.122-87. Инструкция по устройству молниезащиты зданий и сооружений.
57. СанПиН 42-123-5777-91. Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цеха и предприятия, производящие мягкое мороженное.
58. СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий.
59. СНиП 2.04.05-91. Отопление, вентиляция и кондиционирование.
60. СНиП 2.09.04-87. Зміна № 1 «Административные и бытовые здания» : наказ Держбуду України від 26 верес. 2001 р. № 192.
61. Державний реєстр міжгалузевих і галузевих нормативних актів про охорону праці. – Київ : Основа, 2005. – 223 с.

62. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. – Київ, 2009. – 244 с.
63. Законодавство України про охорону праці : зб. норм. док. : у 3 т. – Київ : Основа, 2006.
64. Збірник нормативних документів з безпеки життєдіяльності. – Київ : Основа, 2004. – 875 с.
65. Методичні рекомендації з формування складу витрат та порядку їх планування в торговельній діяльності : затв. наказом М-ва економіки та з питань економічної інтеграції України від 22.05.2002 № 145.
66. Методичні рекомендації по формуванню собівартості продукції, робіт, послуг у промисловості : затв. наказом Державного комітету промислової політики України від 02.02.2001 № 47.
67. Национальные стандарты и план счетов бухгалтерского учета в Украине. – Киев, 2000.
68. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : учебник / С.И. Байлик. – 2-е изд. – Киев : Дакор, 2009. – 368 с.
69. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С.И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор, 2006. – 288 с.
70. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, управление, сертификация / С.И. Байлик. – Киев : Вира-Р, Альтерпресс, 2006. – 207 с.
71. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація : навч. посіб. / В.Г. Банько. – Київ : Центр інформ. технологій, 2006. – 292 с.
72. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. / В.К. Банько. – 2-ге вид., перероб. та доп. – Д. : Акор., 2008. – 328 с.
73. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : ел. підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
74. Бойцова М. Усе про облік та організацію готельного бізнесу / М. Бойцова, О. Піроженко. – Харків : Фактор, 2005. – 232 с.
75. Бочелюк В.Й. Дозвіллезнавство : навч. посіб. / В.Й. Бочелюк, В.В. Бочелюк. – Київ : Центр навч. літ., 2006. – 208 с.
76. Ведмідь Н.І. Санаторно-курортний комплекс : монографія / Н.І. Ведмідь. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 448 с.
77. Гандзюк М.П. Основи охорони праці : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / М.П. Гандзюк, Є.П. Желібо, М.О. Халімовський / за ред. М.П. Гандзюка. – 2-ге вид. – Київ : Каравела, 2005. – 390 с.
78. Гогіташвілі Г.Г. Основи охорони праці / Г.Г. Гогіташвілі, В.М. Лапін. – Львів : Новий світ-2000, 2005. – 232 с.
79. Грищук М.В. Основи охорони праці : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / М.В. Грищук. – Київ : Кондор, 2007. – 238 с.
80. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л.П. Дядечко. – Київ : Центр навч. літ., 2007. – 224 с.
81. Жидецький В.Ц. Основи охорони праці / В.Ц. Жидецький. – Львів : Афіша, 2004. – 318 с.
82. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму : підручник / В.К. Кіптенко. – Київ : Знання, 2010. – 502 с.
83. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства / Н.Є. Кудла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
84. Король С.Я. Бухгалтерський облік у готельному господарстві : навч. посіб. / С.Я. Король. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 354 с.

85. Конрад Хілтон. Філософія отеля [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://next-stop.ru/1069-konrad-khilton-filosofija-otelja.html>
86. Індустрія гостинності: прогноз на 2013 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.eu.com/UA/uk/Industries/Real-Estate
87. Лесенко Г.Г. Довідник з охорони праці для керівників та спеціалістів / Г.Г. Лесенко. – Київ : Основи, 2008. – 288 с.
88. Лук'янова Л.Г. Уніфіковані технології готельних послуг / Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Муніч ; за ред. В.К. Федорченка. – Київ : Вища шк., 2001. – 237 с.
89. Мазаракі А.А. Проектування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. / А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., відред. і допов. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 307 с.
90. Мазаракі А.А. Проектування готелів : навч. посіб. / А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., відред. і допов. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 307 с.
91. Мазаракі А.А. Знаменитые украинские блюда / А.А. Мазараки, М.И. Пересичный, И.А. Фельдман. – Киев : И. Губерников, 2012. – 312. с.
92. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – Київ : Знання, 2008. – 268 с.
93. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М.П. Мальська, В.В. Худо. – Київ : Центр навч. літ., 2007. – 263 с.
94. Матеріали журналу «Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.hotelbiz.com.ua
95. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін. ; за ред. С.І. Дорогунцова. – Київ : Ліра-К, 2005. – 520 с.
96. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.Н. Нечаюк. – Київ : Центр навч. літ., 2006. – 346 с.
97. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підруч. для вищ. навч. закл. ; за ред. Н.О. П'ятницької. – Київ : Центр навч. літ., 2011.
98. Організація і технологія надання послуг : навч. посіб. / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало ; за ред. проф. В.В. Апопія. – Київ : Академія, 2006. – 311 с.
99. Основи споживчих знань : посіб. для вищ. навч. закл. – Київ : Знання, 2008. – 286 с.
100. Писаревський І.М. Матеріально-технічна база готелів : підручник / І.М. Писаревський, А.А. Рябєв ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2010. – 286 с.
101. Прес-служба Державного агентства України з туризму та курортів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/services>
102. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – 2-ге вид., переробл. і допов. – Київ : Знання, 2006. – 370 с.
103. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах : зб. наук. пр. / М.І. Пересічний (відп. ред.). – Київ : КНЕУ, 2004. – 208 с.
104. Роглев Х.Й. Організація обслуговування в готельних комплексах / Х.Й. Роглев, В.М. Маркелов. – Київ : КУТЕП, 2006. – 174 с.
105. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2005. – 408 с.
106. Розвиток українського та світового готельного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://osvita.ua/vnz/reports/management/15286>
107. Сайт глобальної системи бронирования Amadeus [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.amadeus.ru>
108. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

109. Скібіцька Л.І. Організація праці менеджера : навч. посіб. / Л.І. Скібіцька. – Київ : Центр навч. літ., 2010. – 360 с.
110. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посіб. / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 179 с.
111. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / за ред. С.І. Дорогунцова. – Київ : Ліра-К, 2005. – 520 с.
112. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Зимійов, Є.В. Самарцев та ін. ; за ред. С.І. Дорогунцова. – Київ : Ліра-К, 2005. – 520 с.
113. Федорченко В.К. Історія туризму в Україні / В.К. Федорченко, Т.А. Дьорова. – Київ : Вища шк., 2002. – 195 с.
114. Фінансовий менеджмент : навч. посіб. / за ред. Г.Г. Кірейцева. – Київ : Центр навч. літ., 2002. – 496 с.
115. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н.В. Чорненька. – Київ : Атака, 2006. – 289 с.
116. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1 Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 348 с.
117. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації : підручник / М.І. Шаповал. – 3-тє вид., переробл. і допов. – Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – 348 с.
118. Шаповал С.Л. Громадське будівництво : навч. посіб. / С.Л. Шаповал ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 360 с.
119. Шаповал С.Л. Громадське будівництво : практикум / С.Л. Шаповал, Н.М. Плешкань ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 264 с.
120. Школа І.М. Менеджмент туризму : підручник / І.М. Школа. – Чернівці : Книги XXI, 2011. – 464 с.
121. Baum T. Human resource management for the tourism, hospitality and leisure industries / T. Baum. – Cengage Learning, 2006.
122. Beech J. The Business of Tourism Management / J. Beech. – Pearson Education, 2005.
123. Knowles T. Hospitality management, an introduction. Second edition, Addison Wesley Longman / T. Knowles. – N.Y., 1998.
124. Pender L., Sharpley R. The Management of Tourism. – Sage Publications / L. Pender, R. Sharpley. – London, 2005.
125. Innovation in hospitality and tourism [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.books.google.com.ua>
126. Stuff Magazine's. Hotel and restaurant business in Ukraine. – Режим доступу : www.hotelbiz.com.ua

Навчальне видання

МАЗАРАКІ Анатолій Антонович,
ШАПОВАЛ Світлана Леонідівна,
МЕЛЬНИЧЕНКО Світлана Володимирівна,
ВЕДМІДЬ Надія Іванівна,
ТКАЧЕНКО Тетяна Іванівна,
БОЙКО Маргарита Григорівна,
КРАВЧЕНКО Михайло Федорович,
БОСОВСЬКА Мирослава Веліксівна,
КУЛИК Марія Володимирівна,
РАСУЛОВ Раміс Асимович,
ГРИГОРЕНКО Олег Михайлович,
ТАРАСЕНКО Ігор Іванович,
АНТОНЮК Ірина Юріївна,
ЛИТВИНЕНКО Тамара Євгеніївна,
ГОПКАЛО Лариса Михайлівна,
РОМАНЧУК Людмила Дмитрівна,
ПЛЕШКАНЬ Наталя Михайлівна

HoReCa:

ТОМ 1. ГОТЕЛІ

Навчальний посібник

Видання друге, перероблене і доповнене

Редактор О.В. Шульга
Комп'ютерне верстання К.М. Похилюк
Дизайн обкладинки Т.В. Матвієнко

Формат 60x84/8. Ум. друк. арк. 23,95. Тираж 300 пр. Зам. 1315.

Видавець і виготовлювач
Київський національний торговельно-економічний університет
вул. Кіото, 19, м. Київ-156, Україна, 02156

ЦПНМВ КНТЕУ. Зам. 168–100–19. Дод. тираж

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи серія ДК № 4620 від 03.10.2013 р.