

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ННІ неперервної освіти і туризму**

ПОГОДЖЕНО Директор ННІ неперервної освіти і туризму	ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ Завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
_____ Іван ГРИЦЕНКО (підпис)	_____ Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО (підпис)
«_____» _____ 2025 р.	«_____» _____ 2025 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «Концептуальне обґрунтування туристичного
комплексу»**

Спеціальність **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма **«Готельно-ресторанний бізнес»**

Орієнтація освітньої програми **освітньо-професійна**

Гарант освітньої програми

к. е. н., доцент

(підпис)

Лариса ГОПКАЛО

Керівник бакалаврської

кваліфікаційної роботи

д.т.н., професор

(підпис)

Валентина БАНДУРА

Виконала

(підпис)

Анастасія ВОВК

КИЇВ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ	12
1.1 Концепція підприємства готельного господарства.....	12
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ. СЕРВІС	25
2.1 Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office).....	25
2.1.1. Приймально-вестибюльна група.....	25
2.1.2. Житлова.....	27
2.1.3. Для надання побутових послуг, торговельна, дозвіллево-анімаційна, спортивно-оздоровча.....	28
2.2 Групи приміщень Бек Офіс (Back Office).....	30
2.2.1. Адміністративна.....	30
2.2.2. Господарська та виробничо-побутова.....	32
2.3 Сервіс (Service).....	34
2.3.1. Бронювання (Reservation). Реєстрація (Check-In). Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)..	34
2.3.2. Хаузкіпінг (Housekeeping). Клінінг (Cleaning).....	38
2.3.3. СПА (SPA), Фітнес (Fitness).....	42
2.4 Заклади харчування	45
2.4.1 Пекарня-кондитерська (Foodand Beverage (F&B)).....	45
2.4.2. Рум-сервіс (Room Service).....	54
2.5 Визначення загальної площі підприємства готельного господарства	55
РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН	63
3.1 Об'ємно-планувальні рішення.....	63
3.2 Архітектурні рішення. Характеристика території.....	65
3.3 Характеристика будівлі.....	67
3.4 Інженерні системи підприємства готельного господарства.....	68

3.5	Дизайн.....	73
3.6	Кошторис.....	78
	ВИСНОВКИ.....	81
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83
	ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

В останні роки індустрія гостинності в Україні стикається з серйозними ризиками, спершу пов'язаними з глобальною пандемією COVID-19, а з 2022 року з серйозними наслідками повномасштабного вторгнення. Велика кількість підприємств, зазнали значних руйнувань, вимушеного закриття та інших обмежень, що негативно вплинуло на туристичний потік і загальний стан сфери гостинності. Проблеми з логістикою, відключенням електропостачання, комендантська година ускладнили роботу закладів. [1,17]

Проектування сучасного туристичного комплексу з пекарнею-кондитерською на території буде надзвичайно актуальним в умовах відновлення та розвитку індустрії гостинності в Україні.

Метою бакалаврської кваліфікаційної роботи є обґрунтування та розроблення концептуального проекту підприємства готельного господарства на 96 місць в місті Одеса.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання:

- провести дослідження туристичної привабливості Одеси та інфраструктури Приморського району;
- здійснити аналіз засобів розміщення, які формують конкурентне середовище на ринку готельних послуг;
- розробити концепцію проектованого закладу розміщення, враховуючи особливості цільової аудиторії та потреби ринку;
- визначити склад та площі приймально-вестибюльної, житлової, спортивно-оздоровчої, адміністративної, господарських та виробничо-побутових груп приміщень туристичного комплексу;
- розробити технологію надання основних і деяких додаткових послуг та надати характеристику обладнанню, що застосовуватиметься для виконання сервісних процесів;

- розробити меню, скласти денну виробничу програму, визначити склад і площі приміщень закладу ресторанного господарства при туристичному комплексі;
- дослідити наявну інженерну інфраструктуру в районі забудови, виявити можливість підключення будівлі закладу готельно-ресторанного господарства до наявних мереж;
- розробити архітектурні рішення та дизайн проєктованого підприємства;
- розрахувати кошторис проєкту туристичного комплексу.

Об'єктом дослідження є процес формування концептуального проєкту підприємства готельного господарства на 96 місць в місті Одеса.

Предметом дослідження є методичні та практичні підходи до проєктування підприємства готельного господарства.

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні статистичні дані Державної служби статистики України, міністерств, відомств, а також результати власних досліджень.

Апробація роботи:

Брала участь в всеукраїнській науково-практичній студентській конференції з темою доповіді «Концептуальне обґрунтування туристичного комплексу».

Дипломна робота містить вступ, 3 розділи, висновки та пропозиції, список використаних джерел, додатки. Виконана робота містить 100 сторінок друкованого тексту та формули, таблиці, рисунки, а також додатки.

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ

1.1 Концепція підприємства готельного господарства

Проектування туристичного комплексу планується в Приморському районі Одеси, одному з найпопулярніших туристичних місць України. Для обґрунтування доцільності будівництва туристичного комплексу було проведено аналіз низки факторів, включаючи місце розташування, інфраструктурні особливості, попит на послуги розміщення та конкурентне середовище.

Сезонний період з травня до вересня 2024 року в Одесі характеризувався потребою послуг розміщення для 500-600 тисяч туристів, загальна цифра за рік може сягати 800-900 тисяч осіб. Враховуючи загальну кількість туристів, що відвідують Одесу щорічно, а також тенденції до збільшення кількості внутрішніх туристів, планування комплексу на 96 місць дозволить задовольнити попит на житло середньої цінової категорії. [2]

Одеса – місто на півдні України в Північному Причорномор'ї, адміністративний центр Одеської області та Одеського району. Більшість міста, включаючи історичний центр, розташовується на рівнині, що височить над морем приблизно на 50 м. Чисельність населення станом на 1 січня 2022 року становила 1 010 537 осіб, що робить його одним із найбільших міст України. [3]

На території Приморського району розташовано 50 пам'ятників монументального мистецтва, серед яких пам'ятник Дюку де Рішельє, одному із засновників Одеси. Колоритні будівлі відображають унікальний стиль та історію міста, численні пам'ятки архітектури, 9 театрів і 21 музей, роблять його культурним центром Одеси. Одеська кіностудія, найстаріша в Україні, також знаходиться в цьому районі та є значущим об'єктом кінематографічної спадщини країни.

Однією з найбільш впізнаваних пам'яток є Приморський бульвар, з нього відкривається панорамний вид на Одеський порт, а вздовж нього розташовані архітектурні ансамблі, які є символом культурного значення міста. Дерibasівська вулиця, прилегла до неї Грецька площа та Міський сад є пішохідною зоною для прогулянок, відпочинку та знайомства з атмосферою Одеси. Потьомкінські сходи, що з'єднують Приморський бульвар з Морським вокзалом сьогодні є однією з головних туристичних пам'яток, що приваблює місцевих мешканців і гостей міста своїм історичним значенням та архітектурною красою.

Приморський район відомий пляжами, що приваблюють тисячі туристів щороку. Один із найвідоміших і найпопулярніших в Одесі – Аркадія, має чудове транспортне сполучення зі всіма частинами міста, а від ділянки будівництва знаходиться на відстані 2 км. Попри руйнування архітектурних та культурних пам'яток, в літній сезон, морське узбережжя, приваблює тисячі українців на відпочинок. Наразі такий відпочинок для багатьох є хорошою альтернативою закордонних поїздок. [4]

Свято-Успенський кафедральний собор, ще одна визначна споруда Одеси релігійного значення. Він має багату історію і є архітектурною перлиною, збудованою в стилі неокласицизму. Собор є важливим духовним центром і привертає увагу численних туристів завдяки своєму історичному та релігійному значенню.

Одним з основних факторів, що впливає на обґрунтованість будівництва туристичного комплексу, є аналіз міграційних потоків, поточних потреб району, а також оцінка потенційного потоку туристів.

Обраний район для проектування охоплює площу 24,2 км² з кількістю проживаючих 259 тисяч мешканців. Показник щільності населення складає 4251,3 осіб/км², що свідчить про високий рівень урбанізації. Район характеризується великою кількістю підприємств, організацій та фізичних осіб – загалом 35 тисяч суб'єктів господарювання – із загальною чисельністю працюючих 194412 осіб.

Для обґрунтування будівництва туристичного комплексу в Приморському районі, було проведено розрахунок коефіцієнта внутрішньоміської міграції, на основі зміни чисельності населення протягом дня. Для обчислення використано такі дані, як кількість мешканців району, що становить 259000 осіб, кількість людей, які виїжджають на роботу до інших районів міста – 38000 осіб, загальна чисельність людей, що приїзять в денний час до району – 94412 осіб. Значення, що характеризує співвідношення самодіяльного і несамодіяльного населення, обрано як 0,66.

Коефіцієнт внутрішньоміської міграції, що враховує зміну чисельності населення в районі, k , визначається за формулою:

$$k = \frac{(N_1 - (N_2 - N_3)) \times p}{N_1}, \quad (1.1)$$

де N_1 – чисельність населення району, осіб;

N_2 – кількість людей, що виїзять на роботу до інших районів міста, осіб;

N_3 – кількість людей, що приїзять в денний час до району, осіб;

p – коефіцієнт, який характеризує співвідношення самодіяльного і несамодіяльного населення.

За результатами розрахунку коефіцієнт внутрішньоміської міграції, що враховує зміну чисельності населення дорівнює 0,8. Значення коефіцієнту внутрішньоміської міграції вказує на зростання населення Приморського району в денний час. Потік мешканців Одеси, які щоденно приїжджають сюди з метою трудової діяльності або інших потреб, суттєво перевищує кількість тих, хто виїжджає, що вказує на високу привабливість території для професійної реалізації.

Міграційна активність працюючого населення Одеси є важливим фактором, що впливає на внутрішньоміську динаміку. Сезонна міграція працівників готельних й ресторанних підприємств Приморського району є додатковим фактором такої активності. Відкриття нового туристичного комплексу в цьому місці створить додаткові робочі місця, які будуть

користуватися попитом серед місцевих жителів, а також тих, хто приїжджає на роботу з інших районів.

Планування будівництва туристичного комплексу є вдалим з багатьох причин. Близькість до моря робить цей район ідеальним для відпочинку. Пляж Аркадія, який є найпопулярнішим в Одесі розташований в пішій доступності до запланованого комплексу, є популярним місцем для туристів, що забезпечуватиме високий попит на послуги проживання в цій зоні.

Приморський район має добре розвинену інфраструктуру, що забезпечує зручний доступ до основних визначних пам'яток міста. Близькість до міжнародного аеропорту, залізничного вокзалу та автобусних маршрутів надаватиме можливість гостям комплексу легко подорожувати як по Одесі, так і за її межами. Поєднання різнопланового відпочинку, розвиненої інфраструктури та зручного транспортного сполучення створює всі умови для успішної реалізації проекту.

Конкурентами для нового туристичного комплексу, можуть стати заклади розміщення різних типів: butik-готель Аркадієвський, Villa Panama, Arcadia Villa Apartments, Апартаменти Олександрина, Arcadia Premier Inn, Ribas Rooms Odesa, готель «Молдова», Аркадія Плаза, SunCity Apartments & Bali SPA, Monika Apart Hotel, Arcadia Gold Apartments, Arcadia Palace, готель «Морський», Palace Del Mar, Villa Neapol та Villa le Premier Maestro Odesa. [5]

Найближчі підприємства з переліку знаходяться на відстані від 800 м.

Таблиця 1.1. – Функціональні характеристики підприємств готельного господарства Приморського району м. Одеса

№ п/п	Назва закладу розміщення, категорія (зірковість), адреса	Кількість номерів	Кількість Місць	Інфраструктурна характеристика об'єкта
1	Arcadia Villa Apartments ***, пров. Аркадієвський, 5/7e	7	35	Комплекс складається з 7 індивідуальних обладнаних котеджів, з індивідуальним гаражем із автоматичними ролетами. В доступі індивідуальне місце для паркування з фасаду будівлі. [6]

Продовження табл. 1.1.

2	Villa Panama ***, вул. Каманіна, 16 Б	24	40	24 номери різної цінової категорії - Стандарт, Напівлюкс та Люкс. На території готелю розташований ресторан європейської кухні, тераса, басейн, мангал, паркувальні місця з охороною. [7,11]
3	Особняк готель ***, Фонтанська дорога, 71/3	23	60	До користування доступне затишне кафе, сауна з басейном та альтанки на подвір'ї для відпочинку, конференц-зал площею 120 м ² , крита автомобільна парковка на території обладнана відеоспостереженням. [8,11]
4	Морський ****, 1-й Кришталевий провулок 1/1	54	120	У розпорядженні гостей 54 номери різної категорії. На території працює ресторан. До послуг конференц-зал на 80 місць та кімнати переговорів, басейн, фінська сауна, турецький хамам, фітнес центр, більярдна кімната. [9,11]
5	Palace Del Mar *****, пров. Кришталевий, 1	35	105	У готелі 35 номерів різних категорій. До послуг надається малий та великий конференц-зал, відкритий басейн, сауна, тенісний корт, салон краси, фітнес центр, ресторан середземноморської та європейської кухні, автостоянка. [10,11]

Структура конкурентів Приморського району показує, що ринок послуг з розміщення збалансований між різними типами підприємств: готелі займають 30%, вілли – 20%, апарт-готелі – 15%, курортні готелі – 25%, отже формат туристичного комплексу на Каманіна 16 є конкурентоспроможним і привабливим для туристів з середнім рівнем доходу. [12]

Більшість пропонованих місць з розміщення, що знаходяться у безпосередній близькості, належать приватним підприємцям, мають

обмежений номерний фонд й перелік послуг, який не відповідає мінімальним вимогам затверджених стандартів України, це забезпечуватиме проєктованому туристичному комплексу додаткові конкурентні переваги.

Таблиця 1.2 – Результати оцінки конкурентів підприємства готельного господарства, що проєктується

Показник	Назва підприємства готельного господарства		
	Villa Panama	Особняк готель	Arcadia Villa Apartments
Місце розташування	10	7	10
Транспортна доступність	8	7	9
Екстер'єр та інтер'єр	7	8	10
Якість обслуговування	10	10	10
Асортимент додаткових послуг	8	8	7
Рівень ресторанного обслуговування	10	9	9
Система бронювання	7	8	10
Вартість проживання	9	8	10
Рівень безпеки туристів	10	10	10
Середній бал	8,7	8,3	9,4

Формування прайсу у туристичному комплексі здійснюватиметься враховуючи проведений аналіз цінової політики конкурентів, оскільки підприємства розташовані у подібних за привабливістю місцях Приморського району. В «Arcadia Villa Apartments» вартість проживання перевищує середній рівень ринку – 7000 – 11000 грн. Апартаменти від 1900 грн. до 2300 грн. пропонують в «Villa Panama», підприємство є доступним для подорожуючих із середнім доходом. В «Особняк готель» охоплюють як бюджетні варіанти розміщення туристів, так й з підвищеним комфортом за які доведеться платити більше, спектр цін від 1200 грн. за «Чотиримісний економ» до 2700 грн за «VIP апартаменти». [13]

Ділянка, призначена для будівництва туристичного комплексу за адресою Каманіна 1б, має площу 6000 м² й рівнинний рельєф, що забезпечуватиме достатній простір для розміщення всіх необхідних об'єктів інфраструктури і спрощуватиме реалізацію проекту. Неподалік від ділянки будівництва знаходяться житлові комплекси. Наявне підключення до основних інженерних комунікацій: водопостачання, електропостачання та каналізації, сприятиме зменшенню витрат на забезпечення відповідних умов функціонування комплексу.

Відстань до міжнародного аеропорту Одеси становить 8 км, що забезпечує зручний проїзд для гостей, які подорожуватимуть авіатранспортом, до залізничного вокзалу – 5,5 км, а до центру міста – 6,9 км, що дозволить гостям швидко дістатися до основних історичних об'єктів і розважальних закладів. Трамвайні лінії забезпечують зручне транспортне сполучення з більшістю районів міста.

В пішій доступності від ділянки, де планується будівництво розташований супермаркет, що забезпечуватиме гостей комплексу необхідними продуктами й товарами. Місцем відпочинку і прогулянок на свіжому повітрі може бути парк «Юність», що є природною зеленою зоною з великою кількістю дерев і кущів, а також пішохідних доріжок.

Тематичний авіаційний парк розваг «FlySim» може зацікавити різні вікові категорії відвідувачів. Окрім цього, на території району функціонують заклади харчування, де часто проходять культурні заходи, включаючи музичні виступи, що підвищує його привабливість для туристів.

Важливим елементом сучасної інфраструктури є наявність станції підзарядки для електромобілів поруч з ділянкою будівництва комплексу. В межах досліджуваної території функціонують заклади забезпечення краси, серед яких салон краси «Vip Room Estetic» та барбершоп «GalanT», що додаватиме комфорту для відвідувачів комплексу. [14]

Для розміщення гостей проект передбачає будівництво трьох двоповерхових будинків, де кожен поверх має 4 окремі апартаменти, з

кількістю основних спальних місць для 4 осіб. Загальна місткість туристичного комплексу становитиме 96 місць, і 24 апартаменти відповідно.

З весняного по осінній період режим роботи підприємства цілодобовий, в зимовий період підприємство не функціонуватиме. Вибір режиму роботи туристичного комплексу пов'язаний зі зростанням туристичного потоку у теплий сезон, що забезпечуватиме стабільний попит на послуги й зменшенням кількості подорожуючих Одесою у зимовий період, що робитиме підтримання роботи комплексу економічно не вигідним. Витрати на опалення, обслуговування та персонал можуть перевищувати прибуток. Тимчасове припинення діяльності надаватиме можливість проводити ремонтні роботи з підтримки високого рівня сервісу не завдаючи незручностей для гостей. [15]

Інтер'єр житлових приміщень буде виконуватися у стилі мінімалізм, що пов'язано з підтримкою принципів раціонального використання ресурсів. Простір забезпечуватиме максимальний комфорт і приватність для туристів, саме тому одним з прийнятих рішень є створення окремого входу для кожного апартаменту.

Зонування внутрішнього простору передбачає наявність окремих кімнат з двоспальним й односпальними ліжками, окрім цього заплановано наявність ванної кімнати й кухні зі всім необхідним обладнанням для самостійного приготування їжі. В дизайні інтер'єру застосовуватиметься кольорова гамма світлих відтінків: білий, пісочний, світло-сірий, з акцентами м'якого зеленого або блакитного.

Для підлогового покриття використовуватиметься ламінат або паркет. Натуральне дерево слугуватиме основним матеріалом для меблів, з витонченими металевими елементами у мінімалістичному стилі. У виборі текстилю надаватиметься перевага льону та бавовні гармонійних в загальній композиції кольорів. Загальне освітлення забезпечуватимуть вбудовані світлодіодні світильники, для локального бра із геометричним дизайном.

Цінова політика туристичного комплексу передбачатиме споживання послуг туристами з середнім рівнем доходу. Майбутніми гостями комплексу

стануть внутрішні та іноземні туристи, які приїжджають до Одеси з метою відпочинку або екскурсій. Вартість проживання враховуючи сезонність буде змінною, оскільки весняно-осінній сезон характеризується значним зменшенням попиту на послуги розміщення, а отже підприємством буде застосовуватися система знижок і спеціальних пропозицій, для залучення кількості проживаючих в цей період. [15]

Окрім основних послуг розміщення, туристичним комплексом пропонуватимуться послуги з відновлення організму. Спа-центр з масажною зоною і джакузі, забезпечить гостям можливість релаксації й відновлення безпосередньо на закритій території підприємства, де й заплановано облаштувати відповідні приміщення. Відпочинкова зона й відкритий басейн, доступний для всіх відпочиваючих будуть центральним елементом внутрішнього простору території.

Крім того, проектування комплексу передбачає наявність облаштованого спортивного майданчику на відкритому повітрі, який сприятиме підтримці активного способу життя гостями на відпочинку. Також на території буде встановлено настільний теніс, така зона стане популярним місцем серед молоді та активних відпочивальників. Для організації спортивного дозвілля дітей різного віку з'явиться окремий сучасний майданчик із безпечними ігровими елементами. Для автомобілів гостей і співробітників передбачається наявність охороняємих паркувальних місць на території підприємства.

Одним з варіантів додаткових послуг для туристів є організація екскурсійних послуг. Гості зможуть замовити індивідуальні або групові ознайомчі екскурсії з історією та архітектурною спадщиною Одеси. Досліджувати визначні місця міста гості туристичного комплексу зможуть і самостійно, послуга прокату велосипедів буде доступною для короткотермінової оренди й цілоденно, що надаватиме можливість туристам відчутти справжній колорит міста, не обмежуючи себе використанням громадського транспорту чи автомобіля.

Таблиця 1.3. – Концептуальне рішення підприємства готельного господарства «Appartamento dei Sogni», у місті Одеса

Ознаки концепції	Характеристика ознак
Характеристика місця розташування	
Країна (місце) розташування	Україна
Адміністративний вид території	Одеська область
Адреса розташування підприємства готельного господарства	Вулиця Каманіна 1, Приморський район, місто Одеса
Система проживання і харчування	RO (Room only) Проживання в апартаментах з повноцінною кухнею для самостійного приготування їжі, з можливістю доставки випічки з пекарні на території.
Тип підприємства	Туристичний комплекс
Категорія	***
Кадровий склад	<p>адміністративна служба: директор, секретар, спеціаліст з охорони праці, головний бухгалтер, бухгалтер.</p> <p>служба прийому та розміщення: менеджер служби прийому та розміщення, черговий адміністратор, касир, порт'є, белбой, телефонний оператор.</p> <p>служба експлуатації номерного фонду: менеджер служби експлуатації номерного фонду, старша покоївка, покоївки, працівники пральної і хімчистки, працівники центральної білизняної, прибиральники.</p> <p>служба харчування: менеджер служби харчування, адміністратор залу, офіціант, бармен-касир, мийник столового посуду, мийник кухонного посуду, прибиральник, кухар, пекар/кондитер.</p> <p>служба безпеки: начальник служби безпеки, охоронець, паркувальник.</p> <p>маркетингова служба: менеджер з маркетингу, SMM-фахівець, аналітик.</p> <p>інженерно-технічна служба: головний інженер, майстер з ремонту інженерних систем, майстер з ремонту обладнання.</p> <p>рекреаційна служба: менеджер рекреаційної служби, спа майстер, масажист, інструктор з фітнесу, аніматор.</p>
Система управління	Лінійно-функціональна
Стиль управління	Демократичний: керівник враховує думку підлеглих, залишаючи за собою рішення основних питань
Цільовий сегмент споживачів	Внутрішні та іноземні туристи з середнім рівнем доходу

Продовження табл. 1.3.

Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень		Павільйонна композиція. В окремих будівлях навколо зони відпочинку, що є центральною на ділянці заплановано будівництво номерного фонду, закладу ресторанного господарства, адміністративної будівлі, розміщення рекреаційної служби.		
Розміщення				
Вид		Довгострокове		
Рівень комфорту		Апартаменти		
Місткість		96 місць		
Дизайнерський стиль		Мінімалізм із використанням світлих нейтральних кольорів і натуральних матеріалів		
Категорія номерів	Стандарт	Дуплекс	Люкс	Апартамент
Кількість номерів	0	0	0	24
Харчування				
Тип закладу		Пекарня-кондитерська		
Організація харчування		Вільний вибір		
Кількість місць		20		
Режим роботи		з 8 ранку до 22 години вечора, без вихідних		
Форма обслуговування		Часткове самообслуговування		
Дизайнерський стиль		Етнічний український		
Побутове обслуговування				
Тип		Пральня, хімчистка		
Режим роботи		Понеділок-п'ятниця, з 8.00 до 17.00		
Дизайнерський стиль		Мінімалізм		
Культурно-дозвіллеві послуги				
Тип		Режим роботи		
Прокат велосипедів		Понеділок-неділя		Цілодобово
Більярдна зала		Понеділок-неділя		з 12.00 до 00.00
Аніматор (дитячий)		Понеділок-неділя		з 10.00 до 20.00
Рекреаційні послуги				
Тип		Режим роботи		
Басейн		Цілодобово		
Індивідуальне заняття з тренером		6.30-19.00		
Масажний кабінет, spa		10.00-22.00		
Сауна		10.00-22.00		
Торгівля				
Тип		Призначення		Режим роботи
Реалізація квитків		Продаж екскурсій Одесою		Цілодобово

Планування повноцінного закладу харчування при туристичному комплексі, не є доцільним, з огляду на наявність в апартаментах повноцінної кухні для приготування. Альтернативним ресторану рішенням буде пекарня-кондитерська, де відвідувачі зможуть насолодитися свіжою випічкою, кавою, спілкуванням та відпочинком у затишній атмосфері. Забезпечення доставки виробів з закладу безпосередньо в апартаменти на сніданок або вечерю, значно підвищить рівень сервісу туристичного комплексу.

Для оформлення дизайну інтер'єру пекарні обрано стиль, що поєднуватиме етнічні українські елементи з акцентами сучасності. Основна кольорова гамма буде представлена відтінками білого, бежевого та кремового, з акцентами червоного, синього та зеленого, що асоціюються з українським орнаментом. В якості декоративних елементів будуть використовуватися панно нанесені у вигляді малюнків чи фотодруку з українськими орнаментами.

Для оздоблення підлоги застосовуватиметься керамічна плитка з імітацією зістареного дерева, що є практичним рішенням для приміщень із високою прохідністю. Меблі будуть оформлені в сучасному стилі, без зайвого декору, столи та стільці будуть виконані з натурального дерева в нейтральних відтінках, які підкреслюють загальну концепцію простоти та функціональності.

Центральне місце у функціональній зоні пекарні займає вітрина для демонстрації продукції, її оформлення передбачає скляні полиці, з металевим каркасом, а також викладені на плетених підставках і в кошиках, хліб і випічку.

Рекламна діяльність підприємства буде реалізовуватися шляхом розробки офіційного сайту туристичного комплексу, де буде висвітлено докладну інформацію про апартаменти, деталі щодо інфраструктури й пропоновані послуги. Однією з переваг сторінки стане доступ до системи онлайн-бронювання, що є необхідним елементом високого рівня сервісу. Реєстрація закладу розміщення на популярній платформі замовлення житла Booking.com дозволить розширити аудиторію потенційних гостей.

Соціальні мережі Facebook та Instagram стануть додатковим джерелом для просування туристичного комплексу. Для підвищення впізнаваності серед туристів на сторінках будуть регулярно з'являтися фотографії, а також акційні пропозиції та заохочення. Рекламна діяльність буде адаптована для розуміння різними групами туристів, в тому числі іноземцями. [18]

Враховуючи проведений аналіз, проектування туристичного комплексу в Приморському районі Одеси є обґрунтованим й економічно вигідним. Наявні природні, культурні й історичні особливості міста забезпечують стабільний попит на туристичні послуги, інфраструктура робить його ще більш привабливим для відвідування. Підприємство буде конкурентоспроможним завдяки збалансованій структурі закладів розміщення в цій місцевості, що відповідають потребам різних категорій відвідувачів.

Поява нового туристичного комплексу, ще від етапу будівництва забезпечуватиме додаткові робочі місця. Початок експлуатації об'єкта сприятиме працевлаштуванню у сферах управління, безпеки, маркетингу технічного обслуговування, рекреації. Реалізація проекту сприятиме активізації підприємницької діяльності в галузі громадського харчування, транспорту, торгівлі та туристичних послуг, що матиме позитивний вплив на рівень податкових надходжень до місцевого бюджету. [19,20]

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ. СЕРВІС

2.1. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office)

Фронт-офіс є один із найважливіших відділів готельного підприємства. Основні функції фронт-офісу включають бронювання, реєстрацію заїзду та виїзду, обробку фінансових операцій, надавати інформацію та пропонувати допомогу. Персонал фронт-офісу завжди повинен мати доглянутий зовнішній вигляд, володіти відмінними комунікативними навичками, знанням іноземної мови, бути пунктуальним і уважним. [22]

2.1.1. Приймально-вестибюльна група

Приймально-вестибюльна група є центральною частиною туристичного комплексу, що на пряму впливає на формування позитивного першого враження гостей, а отже визначає репутацію підприємства й кількість повторних бронювань. Приміщення об'єднує зони, призначені для прийому, реєстрації, короткочасного очікування та координації відвідувачів. [23]

Облаштування вестибюлю передбачає чітке зонування на ділянки інтенсивного та екстенсивного пішохідного руху, а також на зону відпочинку й очікування. В «Appartamento dei Sogni» простір, який слугуватиме місцем перебування гостей після їх прибуття буде обладнано диванами, кріслами, журнальними столиками й інформаційними матеріалами про можливості організації відпочинку в туристичному.

Естетична складова реалізуватиметься живими кімнатними рослинами й комбінованим видом освітлення. Обов'язковим елементом вестибюлю доступним для всіх гостей є наявність туалетних кімнат, що спроектовані з урахуванням приватності та комфорту. За чистоту в цих приміщеннях відповідатиме обслуговуючий персонал. У туристичному комплексі планується облаштувати кімнату зберігання багажу, де гості зможуть безпечно залишати свої речі до поселення, і після виселення.

Процеси реєстрації, розміщення та виселення гостей забезпечуватимуться черговим адміністратором на рецепції. Розміщення стійки планується таким чином, щоб вона була помітною з центрального входу, водночас робоче місце персоналу залишатиметься поза полем зору гостей, забезпечуючи конфіденційність.

Забезпечити високий рівень організації й швидкість обслуговування дозволить оснащення комп'ютером із програмним забезпеченням для управління готелем, касовим апаратом, сканером для документів і сейфом для зберігання ключів від житлових приміщень. Для зберігання документації, та витратних матеріалів проектуванням передбачається виокремлення невеликого за розмірами приміщення, яке забезпечить зручний доступ до необхідного. Створюючи комфортні умови праці передбачається проектування службового санітарно-технічного блоку і кімнати для чергового персоналу, яке забезпечить можливість відпочинку під час змін, збереження особистих речей. [24]

Для підвищення рівня безпеки територію комплексу буде оснащено системою відеоспостереження. Контроль ситуації на підприємстві здійснюватиметься службою безпеки. Приміщення для працівників буде оснащено моніторами, сейфами, а також засобами для зв'язку.

Таблиця 2.1. – Склад і площі приміщень приймально-вестибюльної групи туристичного комплексу

Приміщення	Площа, м ²
Вестибюль	90
Бюро прийому та реєстрації	12
Туалетні кімнати (окремо для жінок та чоловіків)	12
Приміщення охорони	8
Кімната для чергового персоналу	8
Службовий санітарно-технічний блок	6
Камера схову	10
Загальна площа, м ²	146

Загальна площа приміщень приймально-вестибюльної групи визначено відповідно до вимог державних будівельних норм ДБН В.2.2-20:2008 й становить 146 м².

2.1.2. Житлова

У туристичному комплексі «Appartamento dei Sogni» до складу житлової групи приміщень входять три двоповерхових будинки, де кожен поверх має 4 апартаменти, з максимальною місткістю 4 особи, відповідно загальна місткість комплексу складає 96. Відмінною особливістю проекту є відсутність традиційних в підприємствах готельного господарства коридорів, функцію яких виконуватиме відкритий балкон по периметру кожного поверху. Підйом проживаючих на поверх здійснюватиметься через зовнішній прозорий ліфт або сходові марші.

Функціональне зонування внутрішнього простору приміщень передбачає наявність двох санвузлів, що включає душову кабінку, умивальник, унітаз, наявність окремої спальні з двоспальним ліжком, тумбою та гардеробом для зберігання речей, а також додаткової кімнати, обладнаної двома односпальними ліжками, журнальним столиком і телевізором, що забезпечить зручне проживання. Окрім цього заплановано облаштування кухні холодильником, варильною поверхнею, мікрохвильовою піччю і набором посуду зі всім необхідним обладнанням для самостійного приготування їжі.

Контроль санітарного стану апартаментів, заміна постільної білизни та рушників здійснюватиметься покоївками, які є постійним персоналом підприємства. Інженерно-технічна служба забезпечуватиме нормальне функціонування санітарно-технічного обладнання, електротехнічних устаткувань, ліфтів, зовнішнього благоустрою території.

Приміщення для обслуговуючого персоналу розташовані в окремому будинку, де передбачені місця для зберігання інвентарю, чистої та використаної білизни, а також кімната для працівників.

Таблиця 2.2. – Склад і площа житлової групи приміщень

Приміщення	Площа, м ²	Кількість на поверсі	Загальна площа, м ²
Номер категорії «апартамент» (чотиримісний)	50	4	200
Відкритий балкон	32	1	32
Ліфтова зона	4	1	4
Сходові марші	8	1	8
Побутові приміщення	14	1	14
Корисна площа приміщень одного будинку			258

Загальна площа житлової групи приміщень розрахована відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008 та ДСТУ 4269:2003 «Мінімальні вимоги до організації номерного фонду в готелях». Площа житлової групи приміщень одного будинку становить 258 м², й 774 м² для всього туристичного комплексу.

2.1.3. Для надання побутових послуг, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча

Відповідно до вимог ДБН В.2.2-11 та ВСН 54, у складі підприємства готельного господарства передбачаються приміщення побутового обслуговування, що сприятимуть підвищенню комфорту та рівня сервісу.

Для побутових потреб гостей передбачається створення перукарського салону для отримання послуг без необхідності виходу за територію підприємства. Площа приміщення складає 24 м², й розраховується відповідно нормативу 0,25 м² на кожного мешканця.

Надання послуг з дрібного ремонту одягу, хімчистки, прання та прасування, проектуванням передбачається комплексний приймальний пункт, що під час перебування у комплексі надасть можливість підтримувати зовнішній вигляд одягу у належному стані. На підприємстві функціонуватиме

каса квитків на транспорт, що забезпечить проживаючим зручність у придбанні проїзних документів.

Дозвіллево-анімаційна складова є важливою частиною сервісу в підприємстві розміщення, що є туристичним комплексом. Площею 20 м² запроектовано більярдну кімнату й розмірами 15 м² передбачається облаштування дитячої ігрової кімнати, що дозволить забезпечити цікаве та активне дозвілля для маленьких гостей, тим самим на декілька годин надати вільний час батькам. Приміщення буде оснащено безпечними ігровими зонами, інтерактивними елементами та місцями для творчих занять.

Таблиця 2.3. – Склад і площі приміщень побутового обслуговування

Приміщення	Площа, м ²
Побутові приміщення	
Комплексний приймальний пункт (дрібний ремонт одягу, хімчистка, прання і прасування)	12
Перукарський салон	24
Каса квитків на транспорт	6
Дозвіллево-анімаційні приміщення	
Більярдна	20
Дитяча ігрова кімната	15
Спортивно-оздоровчі приміщення	
Масажний кабінет	3,95
Сауна	3,15
Спа зона	5,64
Відкритий басейн	50
Кімната прокатних велосипедів	10
Корисна площа приміщень	149,74

Центральною локацією подвір'я стане відкритий басейн, що забезпечуватиме комфортний відпочинок в теплу пору року й стане альтернативою купанням в морі. Також на території комплексу буде облаштований тренажерний майданчик, що надасть можливість підтримувати

фізичну форму на свіжому повітрі під час відпочинку. Гості зможуть взяти напрокат велосипеди та досліджувати місцеві визначні пам'ятки, що зробить їх відпочинок більш насиченим і цікавим.

2.2 Групи приміщень Бек Офіс (Back Office)

Бек Офіс частина готельного підприємства, що виконує численні та різноманітні завдання, складність і структура яких залежать від розміру закладу розміщення. Зазвичай відділ не має прямого контакту з гостями, проте здійснювана діяльність має вирішальне значення для забезпечення обслуговування гостей. Працівники Бек Офісу зосереджені на внутрішніх операціях, які забезпечують безперебійну роботу готелю. Бек Офіс може поділятися на такі підрозділи: бухгалтерський облік і фінанси, управління закупівлями та запасами, людські ресурси, інформаційні технології, продажі та маркетинг, менеджмент.

2.2.1. Адміністративна

Адміністративну групу приміщень в туристичному комплексі буде відокремлено від основного потоку проживаючих гостей й розміщено на другому поверсі, над вестибюлем. Приміщення призначені для роботи керівного та адміністративного персоналу, ведення документації, здійснення фінансового обліку, контролю за господарською діяльністю та координації обслуговуючого персоналу. Проектування здійснюватиметься відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008, а площі буде відображено в таблиці.

Таблиця 2.4. – Склад і площа адміністративних приміщень

Приміщення	Площа, м ²
Кабінет директора	12
Приймальня	8
Кабінет заступників директора	12
Кімната завгоспа	12

Продовження табл. 2.4.

Бухгалтерія	22
Архів	12
Планово-виробничий відділ	12
Санвузли з умивальниками у шлюзах	8
Корисна площа приміщень	98

До складу адміністративних приміщень входить кабінет директора, який має площу 12 м². Поруч передбачається облаштувати приймальню на 8 м², що стане робочим місцем секретаря, й матиме зону очікування для відвідувачів.

Для зберігання матеріально-технічної документації та необхідних засобів планується виокремлення простору розмірами 3х4 м для облаштування кімнати завгоспа. Одним із приміщень адміністративної групи є бухгалтерія площею 22 м², яка відповідатиме за фінансовий контроль, облік доходів та витрат. На бухгалтерію будуть покладені обов'язки відділу кадрів, що дозволить зменшити кількість адміністративних приміщень, скоротити витрати на утримання додаткового персоналу.

Для зберігання фінансової та кадрової документації, договорів, звітів та інших важливих документів підприємства, проектуванням передбачається приміщення зі стелажми площею 12 м². Стратегічне планування роботи комплексу, аналіз витрат та розробка заходів щодо підвищення ефективності діяльності в туристичному комплексі є обов'язками планово-виробничого відділу.

Для забезпечення персоналу підприємства комфортних умов праці передбачається наявність окремих санвузлів з умивальниками у шлюзах для чоловіків і жінок, кожен з яких матиме площу 4 м². Загальна площа адміністративної групи приміщень складає 98 м², що дозволить організувати комфортні місця для ефективної роботи.

2.2.2. Господарська та виробничо-побутова

В підприємствах розміщення будь-якого типу та категорії необхідно передбачати наявність господарських і виробничо-побутових приміщень, в туристичному комплексі їх планується розташувати на цокольному поверсі будинків нежитлового призначення, що забезпечить оптимальне використання площ та зменшить видимість технічних процесів. Основними функціями цієї групи є підтримання безперебійної роботи інженерних систем і обладнання підприємства, контроль за станом матеріальних ресурсів і білизняного фонду, забезпечення чистоти та порядку на території. Склад і площі цих приміщень визначено відповідно вимогам ДБН В.2.2-20:2008.

Пожежний пост площею 15 м², виконуватиме функції оперативного контролю за протипожежною безпекою комплексу. Проектуванням передбачається відділення чистої та брудної білизни, а також приміщення для її сортування та підготовки до прання. Для зберігання запасів передбачено резервний склад білизни площею 8 м². Центральна білизняна організована таким чином, щоб запобігати змішуванню чистих та використаних матеріалів.

Для обслуговування території комплексу передбачено побутові приміщення служби прибирання площею 6 м², а також склад прибирального інвентаря площею 4 м², де зберігатимуться необхідні засоби для роботи персоналу.

Таблиця 2.5. – Склад і площа господарських та виробничо-побутових приміщень

Приміщення	Площа, м ²
Пожежний пост	15
Відділення чистої білизни	16
Відділення брудної білизни	8
Приміщення розбирання брудної білизни	8
Побутові приміщення служби прибирання території	6
Склад прибирального інвентаря	4
Майстерні	60

Продовження табл. 2.5.

Резервний склад білизни	8
Матеріально-технічний склад	30
Склад видаткових матеріалів	16
Склади технічних служб	18
Побутові приміщення виробничого персоналу	14
Пральня	28
Корисна площа приміщень	231

Матеріально-технічний склад призначений для зберігання обладнання, інструментів і матеріалів, необхідних для забезпечення ресурсами туристичного комплексу. Склад видаткових матеріалів площею 16 м² виконуватиме функції зберігання мийних та дезінфекційних засобів, що є необхідними для забезпечення чистоти та санітарного контролю в комплексі. Його функціональне зонування сприятиме створенню комфортних умов роботи працівникам. Забезпечення якісних умов роботи виробничих працівників є надзвичайно важливим, отже проектуванням передбачається наявність побутових приміщень доступних до користування впродовж робочого дня. Вони включають гардероби, кімнати для відпочинку, а також санітарно-гігієнічні зони.

Склади технічних служб включають приміщення для зберігання запасних матеріалів для використання на потреби експлуатації та підтримки в робочому стані інженерних мереж та комунікацій.

В пральні площею 28 м² встановлюватиметься сучасне обладнання для прання, сушіння та прасування білизни, що дозволить оптимізувати процеси догляду за текстильними виробами. Загальна корисна площа господарських і виробничо-побутових приміщень становить 231 м².

2.3 Сервіс (Service)

Сервіс є фактором що визначає конкурентоспроможність підприємства і впливає на рівень задоволеності гостей. Загальна атмосфера на підприємстві, професійність обслуговування, чистота та комфорт приміщень, асортимент додаткових послуг здійснюють безпосередній вплив на рівень сервісу, що оцінюється гостем. Забезпечення якісного сервісу зумовлюється необхідністю формування позитивного іміджу закладу що безпосередньо має вплив на кількість повторних бронювань і рівень доходу підприємства.

Проектований туристичний комплекс відповідатиме вимогам тризіркових засобів розміщення. До переліку додаткових послуг входять послуги оздоровчо-рекреаційного значення, зокрема проведення інструктором індивідуальних тренувань. На території підприємства функціонуватиме відкритий басейн. Для активних гостей туристичного комплексу проектуванням передбачається наявність послуги з оренди велосипедів або більярдної зали. Для дітей з урахуванням вікових особливостей, організовуватимуться розважальні програми.

Додатково надаватимуться побутові послуги, зокрема пральня, хімчистка, а також можливість замовлення додаткового прибирання апартаментів. За попереднім замовленням доступною до замовлення буде послуга трансферу. Крім того, туристичний комплекс здійснюватиме продаж екскурсійних послуг територією Одеси, продаж і бронювання квитків.

2.3.1. Бронювання (Reservation). Реєстрація (Check-In). Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)

Для автоматизації процесів бронювання, реєстрації, розміщення, виселення та управління послугами на підприємстві буде застосовуватися rms-система SERVIO HMS. Система має веб-інтерфейс і може бути встановлена на локальному сервері підприємства або знаходиться в хмарному сховищі. SERVIO HMS виконує наступні основні функції: бронювання

номерів для індивідуальних гостей, і для груп, їх розрахунок і виселення, ведення анкет проживаючих, зберігання історії відвідувань за допомогою інтегрованої crm. Система здійснює синхронізацію даних з каналами продажів Booking.com, Expedia, Hotels24 та іншими.

Крім того, SERVIO HMS надає можливість контролювати контрагентів і їхні договори, організувати заходи, керувати роботою служби покоївок, координувати трансфер, організувати бюро знахідок і здійснювати прокат. Для роботи з документами передбачена інтеграція з системами 1С/BAS, що забезпечує синхронізацію даних. Гнучка система пошуку, внутрішня служба сповіщень і можливість формування різноманітних статистичних звітів підвищують ефективність управління всіма готельними процесами.

Для розширення функціональності SERVIO HMS є можливість застосування додаткових модулів, зокрема, модуль лояльності SERVIO LoyaltyProgram. Система інтегрується з різноманітним обладнанням та іншими програмними рішеннями, зокрема BMS/RMS для інженерних систем, інтерактивним і платним телебаченням, бухгалтерськими та управлінськими програмами, а також сервісами розсилок електронної пошти, смс повідомлень, Viber. Передбачена можливість використання чат-ботів і мобільних застосунків для продажів, хаускіпінгу та статистики. Додатково підтримується взаємодія з BI-системами, АТС для тарифікації дзвінків, платформою «Дія» та іншим програмним забезпеченням, зокрема системою для ресторану SERVIO POS і системою для спа SERVIO Planner.

Ефективність процесу сервісного обслуговування залежить від професійної роботи персоналу. Процес обслуговування гостей готелю починається з моменту бронювання. Телефонний оператор приймає дзвінки від гостей, консультує щодо наявності номерів, тарифів і додаткових послуг, а також фіксує запити в системі. Якщо бронювання здійснюється через офіційний сайт, платформу Booking.com або електронну пошту, інформація автоматично синхронізується в PMS-системі. Адміністратор служби прийому та розміщення перевіряє та підтверджує бронювання, вносить його у систему,

контролює наявність номерів і проводить необхідні налаштування відповідно до побажань гостя. Якщо передбачена попередня оплата, касир обробляє транзакцію та закріплює бронювання.

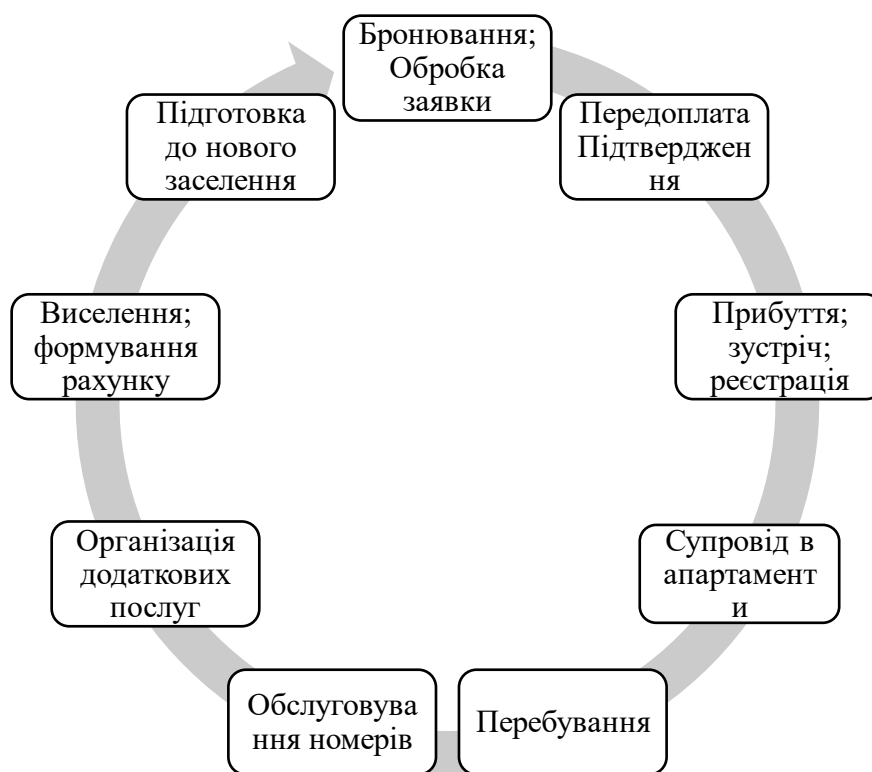


Рис. 2.1. – Технологія надання послуги проживання в туристичному комплексі

У день заселення гість прибуває до готелю, де його зустрічає порт'є, допомагає з багажем та супроводжує до стійки реєстрації. Якщо гість приїхав на власному автомобілі, белбой приймає транспортний засіб, організовує паркування або доставку авто на спеціально відведену стоянку. Адміністратор перевіряє дані бронювання, здійснює реєстрацію гостя, формує анкету та видає ключ (традиційний або NFC-картку). Якщо оплата здійснюється під час заселення, касир проводить фінансову операцію через POS-термінал або мобільний додаток. Для оптимізації розподілу номерного фонду використовується автоматизована система, яка дозволяє враховувати побажання гостя та призначати найбільш відповідний варіант розміщення. Після завершення реєстрації порт'є супроводжує гостя до номера, допомагає з багажем і надає інформацію щодо сервісів готелю.

Під час проживання гості можуть звертатися до телефонного оператора, портье або адміністратора особисто, телефоном чи через мобільний додаток. Усі запити автоматично передаються до відповідних служб через PMS-систему. Наприклад, якщо гість замовляє послугу хімчистки, оператор або адміністратор вносить запит у систему, після чого працівник господарської служби забирає речі, передає їх у хімчистку, а статус виконання оновлюється в базі. Якщо гість замовляє масаж, адміністратор через модуль SERVIO Planner призначає час процедури, а масажист отримує автоматичне сповіщення. Касир додає вартість додаткових послуг до рахунку або приймає оплату одразу.

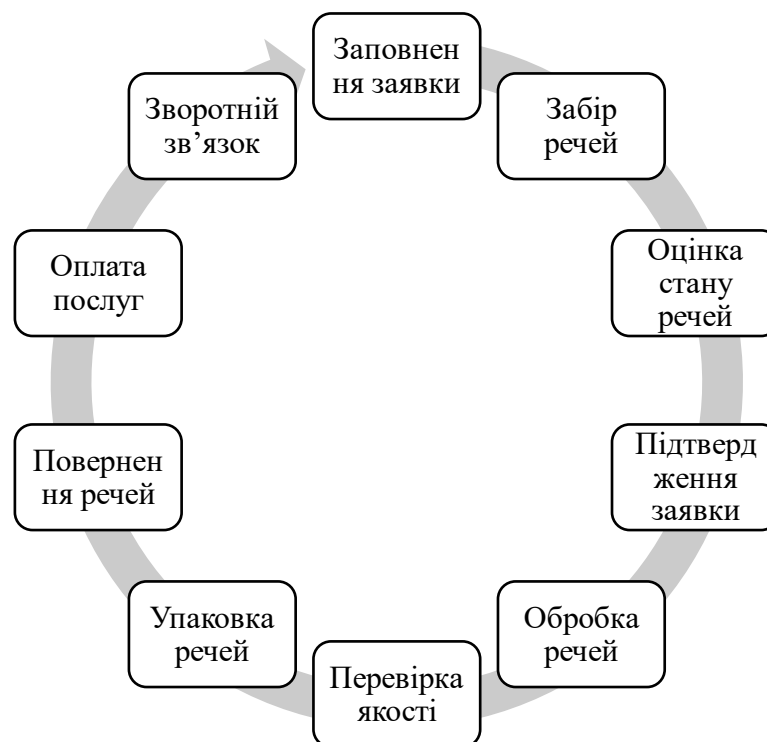


Рис. 2.2. – Технологія надання послуг хімчистки в туристичному комплексі

У день виїзду портье допомагає гостю з багажем, а белбой при необхідності доставляє автомобіль гостю. Адміністратор готує документи для виселення, перевіряє рахунок і передає інформацію касиру. Касир здійснює остаточний розрахунок, враховуючи всі додаткові послуги, та приймає оплату зручним способом. Після виселення номерний фонд автоматично оновлюється в системі, а дані про гостя зберігаються в CRM для подальшої аналітики та програм лояльності.



Рис. 2.3. – Технологія надання послуг масажу в туристичному комплексі

2.3.2. Хаускіпінг (Housekeeping). Клінінг (Cleaning)

Хаускіпінг у проектованому туристичному комплексі, як і в будь-якому закладі готельного господарства, є службою, що забезпечує чистоту, порядок і комфорт у всіх приміщеннях підприємства. Основними функціями служби в проектованому підприємстві є поточне, проміжне і генеральне прибирання апартаментів, зміна білизна та поповнення необхідних гігієнічних засобів, прибирання місць загального користування, адміністративних, службових і допоміжних приміщень, прання, прасування та догляд за текстилем готелю і гостей, складське управління, прибирання прилеглої до готелю території.

У відповідності до рекомендацій ВТО для забезпечення доброякісного обслуговування гостей та ефективної роботи готельному підприємству необхідно мати відповідний кількісний штатний персонал. Розрахунок загальної необхідної кількості працівників здійснюється враховуючи коефіцієнт співвідношення кількості штатного персоналу до кількості місць в готелі, що для 3-зіркових закладів становить 0,8, й за розрахунком відповідає

близько 77 працівникам. При цьому частка покоївок у штаті 3-зіркового підприємства готельного господарства має складати в середньому 19,8% від загальної кількості працюючих, що дорівнює 15 особам.

Таблиця 2.6. – Кількісний склад персоналу служби експлуатації номерного фонду

Посада	Кількість
Менеджер служби експлуатації номерного фонду	1
Старша покоївка	1
Покоївки	14
Працівники пральні-хімчистки	2
Працівники центральної білизняної	2
Прибиральники	2

Ефективна діяльність служби хаускіпінгу буде досягнута за рахунок чіткого розподілу обов'язків. Основна діяльність менеджера служби експлуатації номерного фонду передбачатиме розподіл завдань серед підлеглих, облік білизни та управління витратними матеріалами, виклик персоналу інженерно-технічної служби. Старша покоївка здійснюватиме контроль за станом санітарно-технічного обладнання та інвентарю в номерах і службових приміщеннях, перевірку апартаментів після виїзду гостей.

У апартаментах здійснюватиметься щоденне прибирання, що забезпечуватиметься застосуванням антибактеріальних засобів для підлоги, меблів та санвузлів. Після виїзду гостей покоївками обов'язково буде проводитися генеральне прибирання, знезараження контактних поверхонь, заміна постільної білизни. В зонах загального користування буде проходити обробка поручнів, дверних ручок, планується встановлення антисептиків для рук.

В роботі персоналом служби хаускіпінгу будуть застосовані наступні засоби: засіб для дезінфекції поверхонь Септофан Квік, засіб миючий універсальний Denkmit, гелеподібний мийний засіб We Citro для санвузлів,

поліроль для меблів Mobelpolitur, засіб мийний для вікон Kristall-Klar, знежирювач універсальний Chante Clair, засіб HG для очищення холодильника, мікрофіброві серветки, мопи.

Виконувати процес прибирання більш якісно та ефективно дозволить сучасне професійне обладнання. Пилосос сухогого прибирання Karcher T 11/1 Classic при потужності споживання всього 850 Вт гарантує відмінні результати всмоктування з дуже низьким робочим шумом в 61 дБ. Пилосос вагою 4,2 кг має практичну ручку для перенесення і стійку до перекидання форму.

Мийний пилосос Karcher Puzzi 10/1 Edition, з тиском розбризкування 1 бар ретельно очищає текстильні поверхні, зокрема килими і оббивку м'яких меблів. Вузька насадка для підлоги з шарніром дозволяє прибирати у важкодоступних місцях. Візок для прибирання TSZ-0012 є зручним для одночасного переміщення персоналом миючих засобів й інвентарю, що пришвидшує час виконання робіт.

Покоївки виконують безпосереднє прибирання номерів, зміну білизни, поповнення запасів туалетного приладдя та перевірку стану апартаментів перед заселенням гостей, за потреби здійснюють чищення меблів, килимів та поверхонь, використовуючи спеціальне обладнання.

Щоденно покоївки отримуватимуть графік прибирання апартаментів, де першочергово має бути зазначено вільні номери, необхідні на найближчий час. Процес прибирання після виїзду гостей починається на етапі перебування гостей на території підприємства, проте після повного їх виїзду з кімнат. Основними обов'язками старшої покоївки в циклі прибирання є перевірка апартаментів на наявність забутих речей, використання міні-бару та можливих пошкоджень майна. Покоївки здійснюють безпосереднє прибирання номерного фонду, зон загального користування, службових приміщень, транспортують брудну постільну білизну та рушники в білизняну, утилізують сміття.

За умов, якщо кімнати були звільнені гостями й приміщення є прибраним раніше терміну заселення, в день заїзду покоївки зобов'язані

перевірити якість генерального прибирання, додатково оновити чистоту деяких поверхонь й забезпечити наявність засобів гігієни. персонал переходить до поточного щоденного прибирання заселених номерів.

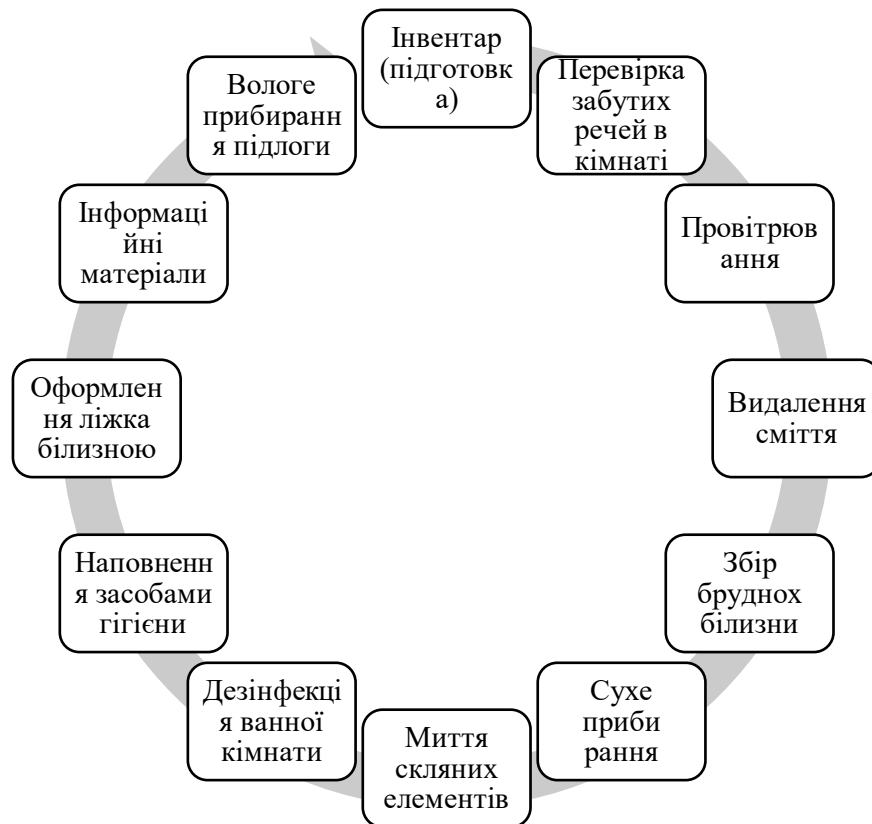


Рис.2.4 – Процес прибирання житлових кімнат в туристичному комплексі Appartamento dei Sogni

Надалі за графіком, не рідше ніж один раз на 3 дні, відбуватиметься поточне прибирання заселених апартаментів й клінінг на прохання гостей, за додаткову оплату. Поточне прибирання номерів передбачає, що меблі мають бути оброблені засобами для полірування, а вимикачі дезінфекторами. Для підлогового й килимового покриття застосовується сухе й вологе очищення. Ретельно здійснюватиметься обробка санвузла, а по завершенню прибирання в ванній кімнаті здійснюватиметься наповнення апартаментів гелем для душу, милом, шампунню, рушниками. З метою збереження навколишнього середовища при будівництві та облаштуванні номерів будуть встановлені диспенсери.

Центральна білизняна є частиною служби експлуатації номерного фонду й виконує функції зберігання, контролю, виявлення і заміна непридатних до

використання текстильних виробів, видача постільної білизни, рушників й інших матеріалів необхідних підприємству. Працівники білизняної мають пряму взаємодію з покоївками, здійснюючи постачання чистої білизни для зміни, а також прийом й організацію прання та прасування використаного в пральні.

У складі служби передбачаються посади прибиральників, обов'язками яких є підтримання чистоти туристичного комплексу за межами приміщень. За вказівкою менеджера служби експлуатації номерного фонду та з урахуванням завантаженості робочого дня, працівники можуть бути залучені до процесів, що потребують фізичних зусиль, в межах житлової групи приміщень.

2.3.3. СПА (SPA), Фітнес (Fitness)

Рекреаційна служба готельного підприємства забезпечуватиме відпочинок та оздоровлення гостей, пропонуючи спектр послуг, спрямованих на підвищення рівня комфорту та емоційного стану. Основним завданням служби стане організація та проведення таких оздоровчих процедур, як спа та масаж, з метою релаксації та покращення загального самопочуття гостей, організацію індивідуальних тренувань, що надаватиме гостям можливість підтримувати фізичну форму під керівництвом інструктора, під час відпочинку. Необхідність активного дозвілля молодших відвідувачів, з врахуванням їхніх вікових потреб та інтересів буде враховано, а проведення дитячих анімаційних програм розміщено в переліку додаткових послуг.

Кадровий склад рекреаційної служби передбачатиме наявність таких працівників, як менеджер рекреаційної служби, що координує роботу підрозділу, відповідає за розклад процедур, обслуговування клієнтів та вирішення адміністративних питань. Спа майстер, який надаватиме різноманітні процедури догляду за тілом. Масажист, що спеціалізується на техніках масажу для релаксації або лікувального впливу. Інструктор з фітнесу, проводитиме індивідуальні та групові тренування, допомагаючи гостям

задовольнити їх спортивні бажання. Аніматор, працюватиме над організацією розважальних програм для дітей, що дозволить забезпечити цікаве та активне дозвілля для маленьких гостей, тим самим на декілька годин надати вільний час батькам.

Послуги рекреаційної служби надаватимуться за попереднім записом, що дозволить уникнути непорозумінь та забезпечить індивідуальний підхід до кожного гостя. Графік роботи змінюватиметься і буде організовуватися таким чином, щоб максимально відповідати потребам гостей і забезпечити доступність послуг протягом дня.

У рекреаційній групі приміщень проєктованого комплексу буде передбачено спеціалізовані кімнати для надання послуг гостям: масажний кабінет, сауна, спа-зона, а також кімната для персоналу, що обслуговує рекреаційні приміщення. Спортивні заняття для гостей будуть організовані на спеціально облаштованому спортивному майданчику на відкритому повітрі, що не потребує окремих внутрішніх приміщень.

Гостям буде запропоновано такий вибір послуг, як класичний масаж, спортивний масаж, антицилюлітний масаж, лімфодренажний масаж, масаж голови й шийно-комірної зони, масаж живота, масаж ніг, дитячий масаж, шоколадне обгортання, кріо обгортання, обгортання з водоростями, кавово-сольовий пілінг, пілінг кесе, гідромасаж локальний/всього тіла, аромотерапія, хромотерапія. В майбутньому асортимент послуг буде розширено.

Сформуємо перелік необхідного устаткування (табл. 2.7).

Таблиця 2.7. – Перелік обладнання і розрахунок корисної площі приміщень рекреаційної групи

Необхідне устаткування				Площа обладнання, м ²
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць, шт.	Габаритні розміри, мм	
Масажний кабінет				
Масажний стіл	4fizjo Massage Table Alu W70 Black	1	2130x700x760	1,49
Вітрина скляна	MARKS 500	1	950x370x2000	0,35
Шафа для інструменту	ШМ4.123	1	900x400x1800	0,36

Продовження табл. 2.7.

Стіл письмовий	Грейд Отто	1	1200x600x980	0,72
Крісло	Marly UF920-11	1	620x600x880	0,37
Шафа пенал	SOKME Nitro	1	500x340x1950	0,17
Ширма	перегородка дерев'яна декоративна 4 секції	1	1600x100x1820	0,16
Всього				3,95
Сауна				
Сауна кабіна	RELAXATION REALM	1	1050x1050x2050	1,10
Шафа пенал	SOKME Nitro	1	500x340x1950	0,17
Поличка для рушників	Q-tap Liberty ORO 1122	1	610x220x135	0,13
Крісло розкладне	Adirondack Карпати 50	2	940x500x910	0,94
Душове огороження	EGO Pride Black	1	900x900x2000	0,81
Всього				3,15
Спа зона				
Гідромасажна ванна	Artesian South Seas Spas 627 M	1	1980x910	1,80
Спа капсула	NeoQi Relax	1	1700x950x1350	1,61
Стійка ресепшн	PH-13731	1	1200x600x1000	0,72
Стілець	COTA	2	450x500x820	0,44
Диван	Примтекс Плюс Aspetto 02 D-5	1	1200x540x750	0,64
Шафа для одягу	Doros Гелар	1	1162x495x2040	0,57
Ширма	перегородка дерев'яна декоративна 4 секції	1	1600x100x1820	0,16
Всього				5,64
Кімната для персоналу приміщень рекреаційної групи				
Стіл-книжка трансформер	Оріон-2	1	1520x730x750	1,10
Стілець	Nowy Styl ISO BLACK	6	410x550x805	1,32
Шафа для одягу	Doros Остін	1	1350x1350x2050	1,82
Шафа пенал	Еверест Лайт ПЛ-1 Німфея Альба	1	450x450x2080	0,20
Диван	Елегант Епісофт 17	1	1590x950x830	1,51
Холодильник	Saturn ST-CF2722	1	474x447x831	0,21
Умивальник	EGO ART	1	600x380	0,22
Всього				6,38

Враховуючи розміри необхідного обладнання та особливості організації простору, можна сформувати таблицю, з зазначенням необхідних площ приміщень. Цю групу приміщень буде розташовано в окремій двоповерховій будівлі, що дозволить ефективно розподілити функціональні зони та забезпечити зручність для гостей і персоналу. На першому поверсі буде розташовано сауну і кімнату для персоналу, а на другому поверсі будуть знаходитися масажний кабінет та спа-зона, що створюватиме комфортне і відокремлене середовище для гостей.

Таблиця 2.8. – Склад і площа приміщень для організації надання SPA послуг

Приміщення	Площа, м ²
Масажний кабінет	3,95
Сауна	3,15
Спа зона	5,64
Кімната для персоналу приміщень рекреаційної групи	6,38
Санвузол	8
Корисна площа приміщень	27,42

2.4. Заклади харчування

Наявність підприємства ресторанного господарства при готелі є необхідним для підвищення загального рівня сервісу та комфорту, проте не є основним джерелом прибутку. Успішне проектування закладу харчування передбачає наявність концепції підприємства, яка відобразить його унікальність.

2.4.1 Пекарня-кондитерська (Food and Beverage (F&B))

У проектуваному туристичному комплексі, планується відкриття пекарні-кондитерської на 20 посадкових місць, основною метою функціонування якої, передбачається забезпечення туристів можливістю

швидко та легко придбати свіжу випічку, кондитерські вироби, та напої. Враховуючи, що всі апартаменти будуть обладнані окремою кухнею для самостійного приготування їжі, створення повноцінного ресторану не є актуальним.

Пекарню-кондитерську планується побудувати, як двоповерхову будівлю за централізованою системою забудови, що характеризується розміщенням громадських та виробничих приміщень в межах однієї споруди. Вона є окремою спорудою в межах туристичного комплексу, який реалізується за павільйонною системою забудови.

В пекарні-кондитерській громадська зона, призначена для відвідувачів буде розташована ближче до головного входу, забезпечуючи зручний доступ для гостей. Виробнича частина буде функціонально відокремлена, забезпечуючи ефективну організацію процесів замішування і розкачування тіста, виготовлення начинок, формування й оздоблення виробів.

Планування саме таким чином, забезпечуватиме поділ потоків відвідувачів та обслуговуючого персоналу, уникаючи перетину виробничих маршрутів з маршрутами гостей. Об'ємно-планувальне рішення відповідатиме чинним нормам і правилам, забезпечуючи ефективність сервісно-виробничого процесу, комфорт для гостей і безпеку на робочих місцях.

Пекарня працюватиме з 8 ранку до 22 години вечора, що ідеально відповідатиме потребам проживаючих в туристичному комплексі. Ранкові години дозволять відвідувачам почати день з легкого сніданку, а вечірній час роботи дасть можливість купити кондитерські і борошняні вироби після денних прогулянок містом чи пляжного відпочинку, без відвідування супермаркету. Такий розклад враховує ритм життя відпочивальників, надаючи їм свободу планувати свій день без зайвих обмежень.

Обслуговування в закладі планується організувати за принципом самообслуговування, що робить процес швидким і зручним. Відвідувачі зможуть самостійно обрати будь що з асортименту, отримати все необхідне, і

розрахуватися за барною стійкою не чекаючи обслуговування офіціантом. Це прискорить видачу замовлень.

Меню вільного вибору страв буде сформовано на основі рецептів української випічки від відомого шеф-кухаря Євгена Клопотенка, а дані подано в додатку А, таблиця А1. В асортименті пекарні для гостей подаються холодні страви і закуски, які можуть слугувати сніданками, зокрема сирники з джемом або зі згущеним молоком, йогурт з домашньою гранолою та смородиновим джемом, ліниві вареники з білим шоколадом та ягодами, брускета з гарбузом і фетою. Окрім цього, в меню запропоновано вибір тортів, булочок, хліба, печива та цукерок. Карту напоїв буде представлено окремо від основного меню, а її особливістю стане відсутність алкогольних напоїв. Дані щодо асортименту карти напоїв подано в додатку А, таблиця А2.

Враховуючи режим роботи підприємства, середню тривалість прийому їжі одним відвідувачем та завантаженість в різні години роботи, маємо можливість визначити погодинну кількість споживачів у обідній залі підприємства і сформувавши графік завантаження закладу ресторанного господарства на території туристичного комплексу на 20 місць.

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

$$n = \frac{N \times \eta \times k}{100}, \quad (2.1)$$

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

η – оборотність місця за 1 годину, раз;

k – середнє завантаження залу, %.

Таблиця 2.9. – Графік завантаження обідньої зали пекарні-кондитерської

Години Роботи	Оборотність місця за 1 годину, раз	Середнє заванта- ження залу, %	Кількість споживачів, Осіб
8-9	1,5	30	9
9-10	1,5	30	9
10-11	1,5	50	15

Продовження табл. 2.9.

11-12	1,5	60	18
12-13	1,5	90	27
13-14	1,5	90	27
14-15	1,5	90	27
15-16	1,5	60	18
16-17	1,5	40	12
17-18	1,5	50	15
18-19	1,5	70	21
19-20	1,5	90	27
20-21	1,5	60	18
21-22	1,5	50	15
ВСЬОГО відвідувачів за день (пзаг)			258
Денна оборотність місця $\eta = \text{пзаг}/N$, раз			12,9
Кількість страв, які реалізуються за день $= 258 * 0,8$			206

Графічно добову завантаженість пекарні-кондитерської на 20 місць подано на рис. 2.5. Максимальна кількість споживачів, яку пекарня-кондитерська обслуговуватиме за одну з годин роботи, складає 27 осіб, й загальна кількість 258 відвідувачів.

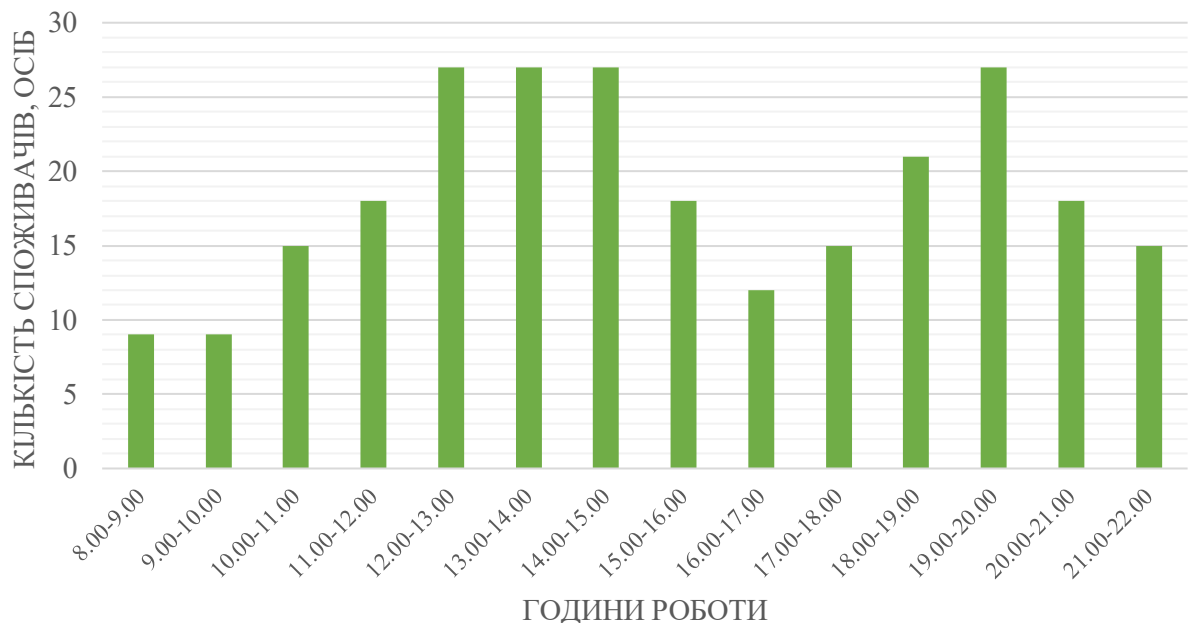


Рис.2.5 – Добова завантаженість пекарні-кондитерської на 20 місць

Визначимо асортиментний склад продукції пекарні-кондитерської, реалізованої за день (табл. 2.9). За розрахунками, щодня пекарнею-кондитерською буде реалізовано близько 206 порцій, а основну частину продукції, а саме 70% або 144 порції від загальної кількості, які реалізують за день складають солодкі страви. Передбачається, що найактуальнішими позиціями стануть булочки і печиво.

Таблиця 2.9. – Асортиментний склад продукції, реалізованої за день

Група страв	Відсоткове співвідношення,%		Кількість страв, шт.
	Від загальної кількості	Від даної групи	
Солодкі страви	70		144
Торти		20	29
булочки		30	43
печиво		30	43
цукерки		20	29
Холодні страви і закуски	30	100	62
Всього	100		206

Зробимо розрахунок закупівельної продукції (табл. 2.10).

Таблиця 2.10. – Розрахунок закупівельної продукції для кондитерської

Назва продукту	Одиниця виміру	Норма споживання на 1 відвідувача	Загальна кількість на 258 відвідувачів
Гарячі напої	Л	0,1	26
Холодні напої(сік)	Л	0,02	6
Борошняні кондитерські вироби	шт.	0,85	219
Цукерки, печиво	Кг	0,03	8
Хліб та хлібобулочні вироби	Кг	0,025	6

На підставі розробленого меню та даних таблиць складемо денну виробничу програму майбутнього закладу. Результати подані в додатку Б, таблиця Б1. Розглядаючи меню за кожною з позицій, маємо результати, що найбільш популярними стравами серед споживачів є пундики з горіхами та згущеним молоком, вівсяний хліб із кмином, вегетаріанські трюфелі з фініків й медівник зі смородиною.

Визначимо скільки порцій кавових напоїв, чаю і фреш-коктейлів необхідно для проектованого закладу ресторанного господарства. Результати подані в додатку Б, таблиця Б2.

Відповідно до складеного меню і технологічних рецептур сформуємо продуктову відомість пекарні-кондитерської на 20 місць (табл. 2.11). Для визначення загальної кількості сировини, за кожною позицією розрахуємо необхідну кількість на 1 порцію, й на ту кількість порцій, що буде замовлятися за 1 день.

Таблиця 2.11. – Загальна продуктова відомість пекарні-кондитерської

Найменування сировини і продуктів	Всього, кг	Найменування сировини і продуктів	Всього, кг	Найменування сировини і продуктів	Всього, кг
Кисломолочний сир	7,775	Сіль	0,306	Листково-дріжджове тісто	0,63
Яйця курячі	235 шт.	Розпушувач	0,588	Соняшникова олія	5,073
Цукор	7,979	Білий йогурт	1,2	Журавлина	0,75
Пшеничне борошно	25,76	Панірувальні сухарі	0,05	Какао	1,411
Кукурудзяне борошно	0,86	Крохмаль	0,025	Мелений імбир	0,108
Житнє борошно	2,8	Сметана	8,97	В'ялені фініки	3,173
Ваніль	0,927	Сливи	2,34	Кокосові вершки	0,19
Вівсяні пластівці	6,45	Смородина	1,425	Фісташка	0,646
Вершкове масло	3,425	Гілочки м'яти	0,09	Буряк	8,25
Мед	2,384	Цукрова пудра	2,211	Авокадо	0,62

Продовження табл. 2.11.

Кориця	0,082	Згущене молоко	2,235	Апельсин	15,9
Арахіс	0,45	Смородиновий джем	0,45	Грейпфрут	12
Волоський горіх	2,021	Сухі дріжджі	0,17	Груша	4,5
Білий шоколад	0,27	Мак	0,43	Морква	4,5
Вершки	2,305	Сир фета	0,57	Яблуко	4,5
Ожина	0,285	Базилік	0,075	Корінь імбиру	3
Лохина	0,285	Кунжут	0,189	Кава мелена	2,264
Французький багет	0,45	Кмин	0,315	Молоко	33,35
Гарбуз	1,125	Солод	0,28	Чай (заварка) чорний	0,24
		Насіння соняшнику	0,525	Чай (заварка) зелений	0,224

Визначимо добову потребу закладу у сировині, напівфабрикатах, продуктах та закупівельних товарах за такими товарними групами, як молоко, молочні та жирові продукти, фрукти та ягоди, овочі та зелень, бакалійні товари, супучі продукти. Дані щодо найменування сировини, продукту, напівфабрикату, гатунок, термічний стан і маса подані в додатку В, таблиця В1.

Пекарня-кондитерська є підприємством ресторанного господарства, а отже для виготовлення продукції обов'язково мають передбачатися виробничі цехи, де здійснюватимуться процеси з обробки різних видів сировини.

В овочевому цеху виконуватимуться такі найпростіші операції, як миття і чищення. Нарізання деяких продуктів відбуватиметься в кондитерському цеху в залежності від потреб, або не відбуватиметься взагалі через відсутність такої необхідності. Ефективна організація виробничого процесу потребує контролю витрат, кількості відходів, і виходу напівфабрикатів за кожним видом сировини. Денну виробничу програму овочевого цеху подано в додатку Г, таблиця Г1.

Пропоновані гостям туристичного комплексу страви, схожі на сніданки, готуватимуться в гарячому цеху. Сформуємо денну виробничу програму гарячого цеху (табл. 2.12). Враховуючи кількість страв і відповідно кількість виробничих процесів для їх виготовлення, для ефективної роботи площа цеху не потребуватиме значного простору для встановлення обладнання.

Таблиця 2.12. – Денна виробнича програма гарячого цеху

Назва страви	Вихід, г	Кількість порцій, шт.
Сирники з джемом або зі згущеним молоком	180/30	17
Йогурт з домашньою гранолою та смородиновим джемом	230	15
Ліниві вареники з білим шоколадом та ягодами	130/50	15
Брускета з гарбузом і фетою	110	15

Згідно з запропонованим меню у пекарні-кондитерській передбачається виготовлення 2 видів хліба, для випікання якого необхідно забезпечити відповідний цех. Сформуємо денну виробничу програму хлібопекарського цеху (табл. 2.13).

Таблиця 2.13. – Денна виробнича програма хлібопекарського цеху

Хлібні вироби		
Український житній хліб	900	14
Вівсяний хліб із кмином	600	21

Основний робочий процес буде сконцентровано в кондитерському цеху. У цеху здійснюється просівання борошна й заміс тіста, зокрема дріжджового, пісочного, медового й листкового-дріжджового тіста. Так само працівники кондитерського цеху займаються процесом формування, випікання, приготування начинок, сиропів, кремів, Сформуємо денну виробничу програму кондитерського цеху (табл. 2.14).

Таблиця 2.14. – Денна виробнича програма кондитерського цеху

Назва виробу	Маса, г	Кількість, шт.
Вироби із дріжджового тіста		
Рогалики по-закарпатськи	320	10
Пундики з горіхами	220	23
Вироби із пісочного тіста		
Кураб'є з журавлинним конфітюром	150	15
Мандрики	400	10
Сливовий пляцок	230	10
Вироби з медового тіста		
Медівник зі смородиною	400	19
Імбирно-медове печиво	200	18
Вироби з листкового-дріжджового тіста		
Пиріжок з маком	90	10
Цукерки		
Вегетаріанські трюфелі з фініків	200	19
Трюфелі з буряка	160	10

Для забезпечення ефективної роботи підприємства, дотримуючись вимог трудового законодавства, що стосується робочого часу та відпочинку працюючих, необхідно передбачити оптимальну кількість персоналу. Виконаємо розрахунок явочної кількості працівників.

У повсякденному обслуговуванні розрахунок кількості офіціантів здійснюється за формулою:

$$N_{\text{оф}} = \frac{P}{N_1}, \quad (2.2)$$

де $N_{\text{оф}}$ – кількість офіціантів, що беруть участь в обслуговуванні, осіб;

N_1 – кількість місць у залі на одного офіціанта (15 – 20);

P – Місткість зали, місць.

Для здійснення процесу обслуговування гостей одночасно на підприємстві свої професійні обов'язки мають виконувати адміністратор залу, бармен-касир, офіціант, мийник столового посуду та прибиральник торгової зали. Окрім цього, необхідно передбачити персонал для роботи в овочевому, гарячому, кондитерському і хлібопекарському цеху.

Графік роботи працівників є необхідним для ефективного управління і складається таким чином, щоб уникати перевантаження співробітників, відповідно працівники зможуть працювати у дві зміни, з 7.00 до 15.00 й з 15.00 до 22.00.

Таблиця 2.15. – Якісний та кількісний склад обслуговуючого персоналу підприємства ресторанного господарства

Посада	Розряд	Кількість
Адміністратор залу		1
Офіціант	4	1
Бармен-касир	4	1
Мийник столового посуду		1
Прибиральник залів		1
Кухар	4	2
Пекар/кондитер	4	3
Мийник кухонного посуду		1
Всього		11

2.4.2. Рум-сервіс (Room Service)

Міжнародний термін room-service передбачає, що постоялець, може користуватися спектром послуг готелю, не виходячи з номера. Найпоширенішою послугою, що забезпечуватиме рум-сервіс в туристичному комплексі є доставка безпосередньо у номер випічки та кондитерських виробів з пекарні-кондитерської.

Окрім цього, рум-сервіс здійснюватиме доставку посилок по території комплексу, що надходять на ім'я гостя, а також видачу придбаних квитків на транспорт чи екскурсії, що дозволить зменшити витрати часу гостя на

відвідування рецепції, й відповідно підвищити комфорт перебування, оскільки все необхідне можна замовити до апартаментів.

Здійснити замовлення на будь яку послугу рум-сервісу можна дзвінком, або завчасно відвідавши рецепцію. Рум-сервіс з доставки харчування збігатиметься з режимом роботи пекарні-кондитерської, й буде доступним з 8:00 до 22:00. Гості можуть вказати бажаний час отримання або за відсутності побажань, через 30 хвилин з моменту дзвінка буде здійснено доставку. За розпорядженням менеджера відповідно до попереднього замовлення послуги може бути реалізовано незадовго до заселення гостей.

Меню для замовлення матиме абсолютну подібність з асортиментом запропонованим в закладі, а саме включатиме холодні страви і закуски, торти, булочки, печиво, цукерки, хліб, чай, каву, фреш коктейлі. Спростити процеси обслуговування, виключити використання пластику і необхідність повертати багаторазовий посуд, для пакування доцільно застосувати паперові ємності та пакети. Доставка до апартаментів проходитиме з використанням термобоксів, для дотримання рецептурної температури подачі страв і напоїв.

Розрахунок за послуги містить в собі дві складові. При отриманні замовлення зручним для гостей способом проходитиме оплата безпосередньо за продукцію, а послугу рум сервісу буде відображено в підсумковому рахунку на рецепції вже під час виселення.

2.5. Визначення загальної площі підприємства готельного господарства

Павільйонна композиція будівництва передбачає розміщення більшості функціональних груп приміщень в окремих будівлях, за виключенням, приймально-вестибюльної та адміністративної групи, що планується організувати на різних поверхах двоповерхової будівлі орієнтовними розмірами 10 x 13,5 м. Перший поверх є площею для проектування вестибюлю,

рецепції, приміщення охорони, камери схову, на другому поверсі заплановано облаштувати адміністративні приміщення, в тому числі кабінет директора.

Житлову групу приміщень буде реалізовано трьома окремими двоповерховими будинками, орієнтовними розмірами 16 м x 16 м кожний. Складські приміщення господарської служби доцільно облаштувати в обладнаних підвальних поверхах будівель, що дозволить ефективно використовувати наявні площі. Група приміщень побутового обслуговування матиме свій окремий простір в двоповерховій будівлі розмірами 9 x 9 м. Таке планування виокремлюватиме функціональні зони, що забезпечить простоту і зручність як для гостей, так і для роботи персоналу.

Таблиця 2.16. – Склад і площа приміщень закладу

Назва приміщення	Площа приміщень, м ²
ТУРИСТИЧНИЙ КОМПЛЕКС	
Приймально-вестибюльна група	
Вестибюль	90
Бюро прийому та реєстрації	12
Туалетні кімнати (окремо для жінок та чоловіків)	12
Приміщення охорони	8
Кімната для чергового персоналу	8
Службовий санітарно-технічний блок	6
Камера схову	10
Житлова група	
Номер категорії «апартамент» (чотиримісний)	600
Відкритий балкон	96
Ліфтова зона	12
Сходові марші	24
Побутові приміщення	42
Адміністративна група	
Кабінет директора	12
Приймальня	8
Кабінет заступників директора	12

Продовження табл. 2.16.

Кімната завгоспа	12
Бухгалтерія	22
Архів	12
Планово-виробничий відділ	12
Санвузли з умивальниками у шлюзах	8
Господарські та виробничо-побутові	
Пожежний пост	15
Відділення чистої білизни	16
Відділення брудної білизни	8
Приміщення розбирання брудної білизни	8
Побутові приміщення служби прибирання території	6
Склад прибирального інвентаря	4
Майстерні	60
Резервний склад білизни	8
Матеріально-технічний склад	30
Склад видаткових матеріалів	16
Склади технічних служб	18
Побутові приміщення виробничого персоналу	14
Пральня	28
Група приміщень побутового обслуговування	
Комплексний приймальний пункт (дрібний ремонт одягу, хімчистка, прання і прасування)	12
Перукарський салон	24
Каса квитків на транспорт	6
Більярдна	20
Дитяча ігрова кімната	15
Масажний кабінет	3,95
Сауна	3,15
Спа зона	5,64
Відкритий басейн	50
Кімната прокатних велосипедів	10
Санвузол	8
Корисна площа закладу гг	1406,74

Продовження табл. 2.16.

ПІДПРИЄМСТВО РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	
Для відвідувачів	
Обідня зала	32
Туалет (вбиральня)	12,8
Виробничі	
Овочевий цех	5,6
Гарячий цех	6
Кондитерський цех	28,2
Хлібопекарський	9
Мийна столового посуду	3
Мийна кухонного посуду	2
Складські	
Охолоджувальна камера овочів, фруктів та зелені	7,6
Охолоджувальна камера зберігання молока, молочних та жирових продуктів	2,9
Комора зберігання бакалійних товарів	4,95
Службово-побутові	
Кабінет директора	4
Бухгалтерія	3
Гардероб персоналу	2
Душові, туалети	1,8
Комора прибирального інвентарю і обладнання	0,8
Технічні	11,5
Електрощитова	3,5
Теплопункт	5
Венткамера витяжна	3
Корисна площа закладу рг	137,15
Загальна площа	1543,89

Склад приміщень кондитерської враховуватиме потреби відвідувачів, і учасників виробничого процесу. Серед приміщень різного призначення є зони для відвідувачів, виробничі, складські приміщення, службово-побутові та

технічні. Для комфорту споживачів передбачатиметься обідня зала площею 32 м² й вбиральня. Основні виробничі процеси відбуваються в спеціалізованих цехах. Кондитерський цех займатиме 28,2 м². Крім цього, у закладі буде передбачені овочевий, гарячий і хлібопекарський цехи, а також мийна столового та кухонного посуду. Для зберігання сировини передбачатимуться окремі охолоджувальні камери для овочів, фруктів і зелені, а також для молока, молочних та жирових продуктів й комора для бакалійних товарів. Службово-побутові приміщення включатимуть кабінет директора, бухгалтерію, гардероб персоналу, душові та туалети, а також комору для прибирального інвентарю й обладнання. Це забезпечуватиме комфортні умови для роботи співробітників.

Рекомендовані норми площі для закладів ресторанного господарства вказані з розрахунку на 50 посадкових місць, отже для проєктованого закладу ресторанного господарства, необхідно здійснити відповідний перерахунок площі. Для цього, кожна з рекомендованих норм зменшується за відповідним коефіцієнтом.

За результатами розрахунків мінімально необхідні площі груп приміщень для відвідувачів дорівнює 44,8 м², в тому числі зала з роздавальною 32 м². Мінімально необхідні площі виробничих приміщень складає 53,8 м², службово-побутових 11,6 м², а приміщень приймання і зберігання продуктів - 14 м². За проведеними розрахунками, відповідно до використовуваного обладнання, фактична площа цих приміщень дорівнює 15,45 м². Отже, будемо використовувати цей показник як орієнтовний для облаштування приміщень зберігання продуктів.

Використаємо рекомендовані норми площі як орієнтир для проєктування закладу. Це дозволить дотримуватися загальноприйнятих стандартів

Корисна площа закладу ресторанного господарства, визначається як сума площ виробничих приміщень, що дорівнює 137,15 м².

Для врахування площ коридорів і технічних приміщень визначається робоча площа, за формулою:

$$S_{\text{роб}} = S_{\text{кор}} \times K_1, \quad (2.3)$$

де $S_{\text{кор}}$ – корисна площа закладу, м^2 ;

K_1 – коефіцієнт збільшення площі, що для невеликих закладів до 50 місць дорівнює 1,10.

За розрахунками, робоча площа закладу ресторанного господарства складає $150,86 \text{ м}^2$.

Для врахування площі яку займають такі елементи будівлі, як стіни, сходи, вентиляційні шахти, ліфти, розраховується загальна площа закладу, за формулою:

$$S_{\text{заг}} = S_{\text{роб}} \times K_2, \quad (2.4)$$

де $S_{\text{роб}}$ – робоча площа закладу, м^2 ;

K_2 – коефіцієнт збільшення площі.

За розрахунками, загальна площа закладу ресторанного господарства складає $155,38 \text{ м}^2$.

Мінімальні питомі показники розрахункової та загальної площі підприємств харчування (на одне місце в залі) є 90 м^2 й 118 м^2 відповідно.

За результатами розрахунків, розрахункова площа підприємства на 20 місць перевищує нормативні значення. Мінімальний показник за нормативом становить 90 м^2 , що є на 47 м^2 меншою від розрахунку з врахуванням всіх приміщень, площ коридорів та технічних зон. $137,15 \text{ м}^2$ буде орієнтовним показником під час будівництва, що забезпечуватиме більш комфортні умови для організації виробничого процесу.

Мінімальна рекомендована загальна площа для підприємства на 20 місць становить 118 м^2 . Розрахункове значення необхідної площі дорівнює $155,38 \text{ м}^2$. Використання показників, що перевищують мінімальні норми, забезпечить достатній запас простору для зручності роботи і обслуговування.

Враховуючи раціональне використання площі ділянки, доцільним буде будівництво двоповерхової будівлі.

Площа поверху будівлі, обчислюється за формулою:

$$S_{\text{пов}} = \frac{S_{\text{заг}}}{n}, \quad (2.5)$$

де $S_{\text{заг}}$ – загальна площа закладу, м²;

n - кількість поверхів.

За розрахунками, площа поверху будівлі складає 77,69 м², а її геометричні розміри 9 х 9м.

Висновок. Професійний персонал адміністративної служби, служби прийому та розміщення, служби експлуатації номерного фонду, безпеки, маркетингової, інженерно-технічної, рекреаційної служб та служби харчування забезпечуватимуть бездоганний сервіс.

Павільйонна система забудови дозволить виокремити зони на проєктованій ділянці за функціональним призначенням, що сприятиме ефективній організації роботи персоналу. Туристичний комплекс передбачає будівництво двоповерхових будівель для кожної групи приміщень, зокрема й для закладу харчування.

За результатами розрахунків загальна площа приймально-вестибюльної групи приміщень складає 146 м², житлова група одного будинку потребуватиме 258 м², для приміщень побутового обслуговування 149 м², господарські і виробничо-побутові приміщення 231 м².

Незалежне від інших будівель проєктування житлової групи приміщень, окремі входи, відкриті балкони та зовнішні ліфти забезпечуватимуть комфорт та приватність для гостей комплексу.

Якісну і швидку підготовку до заселення апартаментів буде досягнуто завдяки чіткому розподілу обов'язків для персоналу, використанню професійного обладнання та якісних миючих засобів.

Для автоматизації процесів управління на підприємстві буде застосовано систему SERVIO HMS. Система є багатофункціональною й забезпечує управління номерним фондом, бронювання, реєстрацію, виселення гостей, управління персоналом, організацію додаткових послуг.

В процесі роботи було розроблено меню, складено денну виробничу програму, виходячи з меню розрахункового дня, визначено склад і кількість виробничого персоналу. Пекарня-кондитерська стане особливістю в інфраструктурі туристичного комплексу.

РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

3.1 Об'ємно-планувальні рішення

Проектуванням передбачається будівництво за павільйонною системою забудови. Для дотримання норм інклюзивності всі споруди призначені для користування гостями буде обладнано пандусами і ліфтами. При вході на територію туристичного комплексу гості одразу потраплятимуть в будівлю, де за плануванням на першому поверсі розміщено вестибюль й рецепцію. Окрім тих приміщень, що є видимими для споживача, на поверсі буде забезпечено необхідним оснащенням, кімнати зберігання багажу, приміщення охорони, кімнати для чергового персоналу.

Другий поверх будівлі буде організовано за коридорною системою. Доступ до адміністративних приміщень здійснюватиметься сходами. Проектування додаткового коридору для сходів дозволить розмежувати персонал служби від гостей і персоналу рецепції. Безпосередньо вхід до цього приміщення буде знаходитися з торця будівлі, для того щоб приховати внутрішні процеси з забезпечення роботи туристичного комплексу. Плануванням не виключено, що цими ж сходами можна спуститися в вестибюль. Ця будівля є наскрізною, і після виходу з неї гість має потрапляти на затишну територію туристичного комплексу. Для спрощення процесу паркування автомобілей, поруч запропоновано облаштувати паркову.

Рухаючись вглиб по ділянці гість бачитиме зліва три окремих житлових будинки. Розглядаючи внутрішню будову, їх планування виконано за коридорно-кільцевою планувальною системою, з винесенням коридору за межі будинку, й організація його в форматі відкритого балкону. На кожному поверсі передбачено відповідну площу для будівництва 4 окремих апартаментів.

Планування апартаментів включає в собі наявність кухні об'єднаної з вітальною в єдиний простір, в це приміщення при вході гість потрапляє

найперше. Доступ до таких кімнат, як ванна кімната, спальні буде здійснюватися з коридору. Враховуючи необхідність забезпечення інклюзивності, при виборі планувальних й інтер'єрних рішень забезпечуватиметься відсутність порогів. На цокольному поверсі цих споруд буде розміщено деяке обладнання з технічного обслуговування апартаментів.

Центральним об'єктом ділянки стане басейн, навколо нього й буде здійснюватися будівництво. Праворуч від нього доцільно проектувати пекарню-кондитерську, з причини того, що саме з цієї сторони ділянки вже облаштований один з виїздів. Таким чином потоки руху туристів, приїзду персоналу й доставки сировини не будуть дотичними одне до одного.

Планувальне рішення першого поверху підприємства харчування передбачає собою, що тераса стане умовним початком входу в заклад, після якого гість потрапляє у внутрішнє приміщення. Виробнича складова буде відокремленою, за проектуванням цехи доцільно розмістити в задній частині будівлі. Взаємозв'язок з другим поверхом здійснюватиметься великим і малим вантажним ліфтом.

Для дотримання санітарно-технічних норм вхід до приміщень призначених для персоналу, зокрема гардероб, санвузли і душові, буде з заднього фасаду. Відповідно й гості матимуть окремі санітарні приміщення, доступ в які здійснюватиметься через торгову залу. Для кожного санвузла передбачаються кімнати зберігання прибирального інвентарю.

Рекреаційну групу приміщень буде розташовано в окремій двоповерховій будівлі, що дозволить ефективно розподілити функціональні зони та забезпечити зручність для гостей і персоналу. На першому поверсі буде розташовано масажний кабінет, сауну і спа зону, об'єднуючим приміщенням яких стане вестибюль з робочою зоною адміністратора спа і зони очікування. На другому поверсі будуть знаходитися кімната для персоналу, більярдна зала, дитяча ігрова кімната, що створюватиме комфортне і відокремлене середовище для гостей.

3.2 Архітектурні рішення. Характеристика території

Архітектурні рішення мають значний позитивний вплив на формування іміджу підприємства, виокремлення його серед конкурентів, проте формують рівень витрат на благоустрій навколишньої території, догляд та майбутній ремонт.

Підприємство готельного-господарства є туристичним комплексом на 96 місць з сезонним функціонуванням, має окрему ділянку для будівництва розташовану в Приморському районі за адресою вулиця Каманіна, 16. Концепція проєктованого підприємства передбачає зонування ділянки будівництва за функціональним призначенням, й вибір павільйонної системи забудови відповідно. За проєктом туристичний комплекс не передбачає наявність прибудованих об'єктів.

Архітектурний стиль мікрорайону не має визначеного дотриманого стилю і є досить неоднорідним. Обрана ділянка для будівництва розміщена в приватному секторі, переважно з одноповерховими житловими будинками, де кожен з них збудовано за власним баченням його господарів, це й спричиняє відсутність єдиного стилю і гармонійної композиції місцевості.

Відмінною особливістю мікрорайону є збудовані в стилі подібному неомодернізму, житлові комплекси, з тридцятиповерховими будівлями, а від території будівництва знаходяться на відстані близько 200 метрів, що викликає естетичний дисбаланс.

Враховуючи, що туристичний комплекс за видом будівельних робіт є новим проєктованим об'єктом, для коректного вибору виду фундаменту й забезпечення довговічності будівель, необхідним є ретельне дослідження рельєфу ділянки забудови, зокрема типу ґрунту і глибини його промерзання.

Рельєф ділянки спокійний, що надає можливості реалізації проєктних задумів без зайвих витрат або з їх мінімальними проявами. Тип ґрунту в даній місцевості - намівний суглинковий, що потребуватиме професійного підбору виду фундаменту. Такий ґрунт має в складі високий вміст глини з піском і

при замерзанні може спучуватися, а отже доцільно закладати фундамент на всю глибину промерзання, що для обраного регіону і наявного типу ґрунтів складає від 0,3 до 0,6 м.

Стрічковий фундамент з жорстко армованою конструкцією може бути оптимальним варіантом для цегляних будинків, а закладання нижче рівня промерзання ґрунту надає можливість облаштувати підвальне приміщення. Фундамент з монолітної плити з армуючою конструкцією зменшує ризики появи тріщин і перекосу, оскільки є стійким до пучення. Для підвищення надійності фундаменту при будівництві туристичного комплексу може бути застосовано дренажну систему.

Площа земельної ділянки для будівництва була розрахована за нормативами, що визначають кількість місць для туристів, що складає 50 м²/місце і для 96 місць становить орієнтовно 4800 м².

Площа ділянки під будівництво розраховується за формулою:

$$S_d = n_3 \times N, \quad (3.1)$$

де n_3 – норматив площі земельної ділянки, м²/місце;

N – кількість місць у закладі, місць.

На ділянці під будівництво виокремлюють такі зони:

1) зона під будівництво, $S_{\text{пов}}=1543,89$ м²;

2) упорядкований майданчик перед входами в приміщення господарського і житлового призначення $S_{\text{ум}} = 19,2$ м². Показник розраховано відповідно до нормативу не менше 0,2 м² на одного мешканця;

3) майданчик для стоянки легкових автомобілів, відвідувачів на 10 місць площею $S_{\text{ac}}= 240$ м², автостоянка знаходитиметься за адресою будівництва туристичного комплексу. Показник розраховано відповідно до нормативу 24 м² на одне машино-місце;

4) зона озеленення загальною площею $S_{\text{оз}} = 3300$ м². Озеленення передбачатиме висадку дерев, кущів та інших декоративних рослин на території навколо будівель, створення рекреаційних зон для відпочинку гостей. Планується облаштування газонів.

5) внутрішні проїзди, $S_{н.п.} = 280 \text{ м}^2$. Показник розраховано при ширині проїздів 3,5 м і загальній довжині 80 м;

6) господарські та технічні споруди, $S_{гтс} = 70 \text{ м}^2$. До складу групи враховано пожежний пост, електрощитову, індивідуальний тепловий пункт, майданчик для сміттєзбірників.

7) майданчик для розвороту площею $S_{рм} = 36 \text{ м}^2$, з рекомендованими розміри $6 \times 6 \text{ м}$;

8) пішохідні комунікації, загальною площею $S_{тк} = 250 \text{ м}^2$, де основний підхід до готельного комплексу має ширину 2 м, а пішохідні доріжки шириною 1 м;

9) малі архітектурні форми, $S_{маф} = 100 \text{ м}^2$;

Фактично площа земельної ділянки має показник 6000 м^2 , а отже є достатньою для будівництва туристичного комплексу.

3.3 Характеристика будівлі

Проектована будівля туристичного комплексу відповідає всім вимогам, які висувають до громадських споруд згідно з ДБН 360-92 «Містобудування. Планування та забудова міських і сільських поселень».

Туристичний комплекс, що проектується, є будівлею, яка відповідає таким вимогам:

- за призначенням – громадська;
- за містобудівними вимогами – міського значення;
- за довговічністю – 2 ступінь;
- за вогнестійкістю – 2 ступінь;
- за поверховістю – малоповерховий;
- за конструктивною схемою – повний каркас.

Облицювання фасадів двоповерхових будівель буде виконано декоративною штукатуркою світлого відтінку, а цоколь будинку буде оброблено натуральним каменем: сірим гранітом. При облаштуванні даху

оптимальним рішенням обрано двосхилу симетричну конструкцію виступаючу за вимощення навколо будинку. Покрівлю буде виконано металечерепицею темно коричневих відтінків, а внутрішнє оздоблення даху дерев'яними балками. Для виконання перекриття поверхів буде застосовано монолітні залізобетонні плити стандартної товщини 220 мм.

3.4 Інженерні системи підприємства готельного господарства

Під час планування будівництва туристичного комплексу на вулиці Каманіна 1 в Приморському районі Одеси, було проведено аналіз можливостей підключення до інженерних комунікацій, відповідність проекту санітарно-гігієнічним та протипожежним нормам. Доступ до всіх основних комунікаційних мереж є важливою перевагою для забезпечення безперебійної роботи підприємства.

Забезпечувати теплопостачання передбачається від зовнішнього джерела – ТЕЦ №5, з діаметром магістралі 400 мм, що проходить між вулицею Літературна та будинком №20 по вул. Леваневського, на відстані близько 70 метрів від ділянки будівництва. На території підприємства необхідним є наявність індивідуального тепlopункту, забезпеченого пусковою апаратурою, приладами управління і автоматичного регулювання кількості і температури теплоносія для опалювання, гарячого водопостачання. В умовах сезонної роботи підприємства це надає можливість незалежно регулювати наявність води для опалення та для побутових потреб.

В приміщеннях приймально-вестибюльної, рекреаційної, адміністративної, господарської та виробничо-побутової груп приміщень слід передбачити використання центрального опалення з установкою секційних алюмінієвих радіаторів середнього тиску марки Nova Florida Libeccio з нижньою розводкою трубопроводів. У житлових приміщеннях потрібно облаштувати повітряну систему опалення із автоматичною системою

управління для підтримки розрахункової температури і відносної вологості повітря в межах 30-60%.

Система вентиляції та кондиціонування повітря в туристичному комплексі спроектовано згідно санітарно-технічним вимогам і державним будівельним стандартам, враховуючи функціональне призначення приміщень.

На підприємстві механічна припливна вентиляційна система, надаватиме повітря у приміщення житлової групи закладу. Припливні системи забезпечують надходження повітря до приміщень ззовні, а за конструкцією складніше витяжних. Основною перевагою вибору механічної вентиляції є можливість її регулювання і, при необхідності, відключення.

Витяжна вентиляція, видалятиме повітря забруднене газоподібними домішками, димом, парою з рекреаційних, технічних і санітарних приміщень. Встановлена установка витяжної вентиляції забезпечуватиме очищення повітря від незначних забруднень перед викидом його в атмосферу. Для співпраці і забезпечення туристичного комплексу необхідним обладнанням, потенційним партнером розглянуто компанію «Альтер Ейр».

Для забезпечення комфортних умов перебування відвідувачів у приміщеннях рекреаційної групи необхідно передбачити спліт-системи кондиціонування повітря. Додатково встановлення кондиціонерів необхідно передбачити у приміщеннях приймально-вестибюльної та адміністративної груп. Мережа торговельних центрів «Епіцентр» є потенційним постачальником необхідного обладнання.

В приміщеннях готельної групи, зокрема в пральні і хімчистці, а також в приміщеннях закладу ресторанного господарства, зокрема в хлібопекарському, кондитерському у гарячому цехах, де планується встановлювати теплове устаткування, що має значне виділення тепла та газоподібних забруднювачів повітря, слід передбачити місцеві вентиляційні відсоси.

Водозабезпечення систем підприємства здійснюватиметься від міського водогону. Міський водогін діаметром 300 мм проходить між будинками № 14

та № 16 по вулиці Каманіна на відстані 60 м від межі території забудови. На вводі системи у будівлю слід встановити водомірний вузол з лічильником марки Gross. Промислові лічильники Gross мають пропускну здатність до 1600 м³/год. Для виробництва корпусів використовується чавун, що є міцним, довговічним та стійким до корозії.

На підприємстві потрібно організувати об'єднану тупикову систему водопостачання з нижньою розводкою, що відповідатиме санітарно-технічним вимогам. Система поділятиметься на: виробничу з підключенням до технологічного обладнання, господарсько-побутову з підключенням до сантехніки, протипожежну з встановленням пожежних кранів.

Система гарячого водозабезпечення приймається централізована від водонагрівача в теплопункті. Гаряча вода на підприємстві забезпечуватиметься цілодобово й буде подаватися для виробничих приміщень готельного і закладу ресторанного господарства, для душових і санвузлів в апартаментах.

Забезпечення водовідведення на підприємстві буде досягнуто за рахунок наявності побутової і виробничої каналізації. Відведення стоків здійснюватиметься до міської каналізації. Районний колектор діаметром 600 мм, проходить між вулицею Каманіна та будинком № 18 по вулиці Леваневського, на відстані 57 м від межі території забудови.

Враховуючи специфіку роботи, пов'язану з надходженням в стічні води жирів і піску, в закладі ресторанного господарства, додатково планується встановлення відповідного очисного обладнання. Постачальником жируловлювачів рекомендовано обрати компанію «Полімер Комплект».

Будівництво туристичного комплексу поблизу узбережжя з піщаними пляжами підвищує ризики забруднення стічних вод піском й в приміщеннях житлової групи. Встановлення піскоуловлювача в санвузлах є необхідним для нормального функціонування системи.

На випусках каналізації необхідно передбачити оглядові каналізаційні колодязі, розташовані від стояка на відстані 5 м. Дощова каналізація буде

відведена в приймач дощових вод на вулиці Літературна на відстані 70 м від ділянки будівництва.

Освітлення приміщень буде забезпечуватися поєднанням природнього і штучного світла. Енергозабезпечення підприємства проектується від трансформаторної підстанції № 75, де лінія електропередач проходить вздовж вулиці Каманіна. Електричні мережі будуть розподілені на силові з напругою 380 В і освітлювальні з напругою 220 В, а для обліку витрат застосовуватимуться багатотарифні електронні лічильники. Для штучного освітлення апартаментів запропоновано обрати лампи люмінесцентні Electrum 15/54. Для закладу ресторанного господарства заплановано вибір світлодіодних ламп Euro Lights A-10-4200-27.

Сьогодні, аварійні відключення електроенергії мають прямий вплив не тільки на безперебійність й ефективність роботи туристичного комплексу, а й комфорт проживання гостей, що вимагає передбачити встановлення автономного дизельного генератора на підприємстві. Компанія JCB має широкий асортимент генераторів із 114 моделей, а їх особливою перевагою є низький рівень шуму.

Відповідно до РД 34.21.122-87 в туристичному комплексі необхідною умовою функціонування є наявність блискавкозахисту споруд, реалізацію якого заплановано здійснити шляхом монтажу металевої покрівлі на кожному споруду. Проектуванням передбачається наявність струмопровідних спусків з оцинкованої сталі по периметру будівлі, приєднаних до зовнішнього замкненого контуру заземлення.

На підприємстві проектуванням не передбачається проведення газопостачання, тому що робота необхідного обладнання буде забезпечена від електроенергії. Однак, за потреби на ділянці є можливість налагодження такої системи, шляхом підключення до мережі газопостачання ГРП-№ 52 по вул. Каманіна.

В туристичному комплексі, що проектується передбачено встановлення комбінованої системи сигналізації враховуючи вимоги ВБН В.2.5-78.11.01-

2003. Датчики автоматичної охоронної сигналізації будуть встановлені на вікнах, дверях та інших потенційно вразливих місцях вестибюлю, адміністративних, технічних і службових приміщень, приміщення пекарні. Враховуючи наявність значної частини інфраструктури на подвір'ї доцільно передбачити систему охоронної сигналізації й по периметру ділянки.

Для забезпечення необхідного обладнання доцільно обрати компанію з міжнародним визнанням Ajax Systems. У комплект охоронної системи може входити бездротова централь, ретранслятор, датчики відчинення, розбиття скла, датчик руху, бездротові тривожні кнопки та брелоки, клавіатури, сирени, реле для керування електроживленням.

Невід'ємною частиною в функціонуванні підприємства є розміщення датчиків пожежної сигналізації в приміщеннях житлової групи й з підвищеним ризиком задимлення і займання, зокрема в складських, технічних приміщеннях, приміщеннях пральні і хімчистки, виробничих цехах пекарні. В разі виникнення надзвичайних ситуацій автоматичне сповіщення буде надходити на центральний пост районної пожежної частини, а також здійснюватиме оповіщення гостей і персоналу для негайної евакуації з території підприємства. Проектуванням передбачається вибір бездротового пожежного датчику тепла, диму та чадного газу FireProtect 2 (Heat/Smoke/CO) Jeweller. Окрім цього, доцільним є встановлення в відкритому доступі ручних сповіщувачів ManualCallPoint (Red) Jeweller.

Організацію роботи міського телефонного зв'язку, телебачення, інтернету, буде реалізовано шляхом співпраці з інтернет-провайдером «Soho.Net». Вибір компанії зумовлений можливістю надання комплексного обслуговування з надання послуг інтернету, телебачення, телефонії, наявністю покриття в даній місцевості, й пропозицією вигідних тарифів з високою якістю. Для забезпечення комфортного відпочинку в межах апартаментів необхідним є встановлення бездротового маршрутизатору TP-LINK TL-WR 850 N 300 Wi-Fi, телевізійної приставки Android TV Box X96, телевізору

Samsung UE43DU7100UXUA, стаціонарного телефону Panasonic KX-TS2350UAB.

Враховуючи, що підприємство за своїми характеристиками є невеликим, проектування системи автоматичного регулювання роботи інженерних систем не є доцільним. Забезпечення коректної роботи кожної з систем буде здійснюватися щоденним контролем технічних приміщень відповідним персоналом.

3.5 Дизайн

У вибраній місцевості для проектування, що є приватним сектором відсутній виражений архітектурний стиль, отже вибір оформлення фасадів будівель туристичного комплексу не є обмеженим. Екстер'єр житлової групи приміщень заплановано реалізувати комбінуванням стилю шале з деякими характерними елементами мінімалізму. Ознаки, що характеризують обраний стиль є пологий двоскатний дах значно виступаючий від стін, наявність відкритої тераси на всю ширину будинку, великих вікон, використання натурального каменю і деревини.

Сучасний естетичний зовнішній вигляд будинків, а також наявність в апартаментах великої кількості природного освітлення буде створено за рахунок панорамних вікон прямокутної форми з хрестовинами у склопакетах. Великі балкони кожного з поверхів сприятимуть проходженню світла і не надаватимуть будинку масивності, оскільки є відкритими, а встановлені огорожі будуть скляними, з подібним до вікон оформленням, що гармонійно виглядатиме в поєднанні з іншими елементами.

Панорамні ліфти розміщені з торців, чудово інтегруються в загальну композицію фасаду й забезпечуватимуть зручний доступ до другого поверху, відповідаючи вимогам до інклюзивності будівель. За межами будинку будуть збудовані й сходові марші.

Фасад будівлі закладу харчування матиме велику кутову вітрину, що надаватиме можливість бачити внутрішній простір й випічку, тим самим спонукаючи гостей до відвідування пекарні. Захист від пекучого сонця в денний час забезпечуватиметься встановленням над панорамним вікном полосатих тканинних козирків. Каркас, дах й огороження відкритої тераси буде виконано з деревини, а для захисту від сонячних променів по периметру заплановано повісити легкий тюль світлих відтінків. Для озеленення заплановано встановити декілька високих горщиків з квітами.

Паркан ранчо буде застосовано для огороження території туристичного комплексу, конструкція якого має горизонтальні металеві ламелі прямокутного перерізу. Паркан є секційним, і серед можливих варіантів матеріалів його виконання, найоптимальнішим є метал з темно-сірим покриттям.

Для вимощення доріжок, тротуарів доцільно використати екологічний, довговічний матеріал, як тротуарна плитка. Її укладання не вимагає спеціального дороговартісного обладнання, а заміна деякої частини вимагає мінімальних зусиль, на таких доріжках не залишається калюж.

Озеленення ділянки передбачено шляхом насадження туй вздовж паркану по периметру ділянки, таке рішення є доречним для підвищення естетичної привабливості внутрішнього двору. Окрім посіву газонної трави на вільних від будівництва зонах передбачається висадка кущів лаванди й самшитів, з майбутнім формуванням сфер.

Вуличне штучне освітлення, буде забезпечене садовими світильниками на сонячних батареях. Їх конструкція має металеву опору й скляний білий плафон, у формі видовженої за висотою кулі. Встановлення джерел світла передбачається вздовж тротуарів й вибірково на газонах, для максимального забезпечення освітленості території.

Проектований в туристичному комплексі відкритий басейн матиме стаціонарний тип конструкції повністю заглиблений в ґрунт з бетонною чашею. В якості матеріалу для облицювання буде застосовано плитку, яка за

своїми властивостями є стійкою до ультрафіолету. Вибір бежевого оздоблення для чаші басейну обумовлений бажанням створити естетично привабливий бірюзовий відтінок води без використання хімічних речовин. Поруч з басейном заплановано облаштування відпочинкової зони з шезлонгами і парасольками. Викладку території навколо буде здійснено терасною дошкою, такий матеріал не нагрівається під впливом сонця й гармонійно поєднується з концепцією.

Інтер'єр приміщень туристичного комплексу буде реалізовано відповідно до ідей і принципів мінімалізму. Вхідна зона представлена вестибюлем, який виконаний в світлих відтінках. Викладку підлоги буде здійснено керамогранітною плиткою, для декорування стін обрано комбінування фарби. Вдень загальне освітлення вхідної зони забезпечується через вітринні вікна. В вечірній час джерелом світла стануть сучасні підвісні світильники й підсвітки. Зона приймання та реєстрації відокремлена від вестибюля умовно, за допомогою встановлення дерев'яних рейок на стінах. Увага на рецепції спрямована використанням стельових точкових світильників й встановленням на стіну великого 3D годинника з логотипом підприємства всередині.

Інтер'єрні рішення апартаментів в стилі мінімалізм будуть виконані в межах кольорової гами світлих відтінків, зокрема білий, сірий і бежевий. Кухонні фасади будуть виконані з ДСП, зі світло сірим однотонним покриттям, при цьому побутова техніка буде вбудованою й закрита фальш панелями, для відтворення плоских поверхонь. Кухонний фартух буде оздоблено білою плиткою задекорованою під мрамур. Об'єднана обідня зона й вітальня, в композиції з панорамними вікнами створюватимуть максимально відкритий простір.

Композиційним центром кімнати й одночасно елементом поділу кухонної й відпочинкової зони стане класичний прямий диван. Для підлогового покриття в усіх кімнатах використовуватиметься ламінат бежевого відтінку. В якості декору інтер'єру на кухонному столі, моделі Ветро

Radin 110-140 см, заплановано розмістити сучасну вазу зі штучною гілкою дерева.

Основним й наймасивнішим об'єктом спальні стане двоспальне ліжко Viorina-Deko Podium з підйомним механізмом й м'яким узголів'ям. Поруч з ліжком заплановано розмістити навісні тумби Кіра Сосна виконані з деревинностружкових плит. Для оздоблення стін в кімнаті частково буде здійснено монтаж панелей з імітацією натурального дерева й проведені роботи з нанесення декоративної штукатурки. Природнє освітлення приміщення забезпечуватиметься наявністю панорамних вікон, для штучного освітлення на стелі буде встановлено точкові світильники на трековій системі, а для додаткового настінні бра біля ліжка. Захист від прямих сонячних променів й створення затишку забезпечуватимуть вертикальні жалюзі. Для зберігання речей в одній з кімнат під матовою поверхнею подібною до стін за кольором буде приховано шафу купе.

Ванна кімната, зокрема стіни й підлога будуть викладені широкоформатною світло бежевою плиткою імітованою під натуральний камінь. Сантехніка є підвісною, що візуально збільшує кількість вільного простору й не нагромаджує його. Прямокутний умивальник буде вмонтовано в двоярусну тумбу коричневого відтінку, а над конструкцією розміщено велике кругле дзеркало з підсвіткою. Унітаз буде оснащено гігієнічним душем, а над ним в стіні оформлено нішу. Окрім цього в ванній кімнаті заплановано встановлення сучасної драбинчастої рушникосушки. Окремою зоною в приміщенні стане місце прийняття душу, відокремлене від основного простору скляною перегородкою. Для освітлення кімнати доцільно застосувати різні точкові світильники.

Більярдна зала в туристичному комплексі стане місцем поєднання простоти й функціональності. Приміщення буде виконано в білих кольорах, зокрема стіни оздоблені білою плиткою й встановлено матову білу натяжну стелю, що візуально додає простору. Підлога буде викладена паркетом з темного дерева. Центральним елементом кімнати стане більярдний стіл й

прямокутний підвісний світильник над ним. Забезпечить додатковий комфорт в приміщенні наявність модульного дивану.

Масажний кабінет, який за своїм призначенням є місцем розслаблення й відпочинку матиме досить затишний дизайн, що виявлятиметься в облаштуванні його спеціальними ергономічними меблями, що повторюють анатомічні вигини людини. Наявне в кімнаті вікно заплановано закрити тюлевою шторою й лляними портьєрами. Для ефективної роботи майстра й естетично привабливого оформлення простору в приміщенні необхідно передбачити достатню кількість навісних полиць.

Таблиця 3.1. – Паспорт проекту

№ з/п	Найменування показника	Одиниця виміру	Значення показника
1	Площа ділянки під будівництво, S_d	м ²	6000
2	Площа будівлі закладу, $S_{заг}$	м ²	2219,33
3	Коефіцієнт забудови, K_z	-	0,37
4	Площа озеленення, $S_{оз}$	м ²	3300
5	Коефіцієнт озеленення, $K_{оз}$	-	0,55
6	Робоча площа закладу, $S_{роб}$	м ²	1929,86
7	Корисна площа закладу, $S_{кор}$	м ²	1543,89
8	Будівельний об'єм будівлі, V_b	м ³	13315,98
9	Капітальні витрати на проект, $V_{А+Б}$	тис. грн.	133 350 539,72
Питомі капітальні витрати			
10	Вартість 1 місця	тис. грн.	225 000
11	Вартість 1 м ² загальної площі	тис. грн.	9732
12	Вартість 1 м ³ об'єму будівлі	тис. грн.	1622

В оформленні дизайну інтер'єру пекарні поєднуюватимуться етнічні українські й сучасні елементи. Кольорова палітра буде представлена відтінками білого, бежевого та кремового. Для оздоблення підлоги застосовуватиметься керамічна плитка з імітацією дерева, що є практичним рішенням для приміщень із високою прохідністю. Деталі й акценти виконуватимуться кольорами української символіки, зокрема червоний, синім

та зеленим. Для декорування проектуванням передбачається нанесення на стіни зображень з орнаментами.

3.6 Кошторис

Витрати на виконання загальнобудівельних робіт для створення підприємства готельно-ресторанного господарства розраховуються за укрупненим показником вартості загальнобудівельних робіт, ВЗБР, тис. грн., які визначаються за формулою:

$$B = N \times Y \times K_T \times I_K \times I_P \quad (3.2)$$

де N – потужність проектуваного закладу, місць;

Y – норматив питомої вартості загальнобудівельних робіт на одиницю потужності, у.о.;

K_T – територіальний поправковий коефіцієнт;

I_K – офіційний валютний курс гривні (до USD);

I_P – індекс цін нормативний, встановлений для визначення кошторисної вартості будівництва Держкомітетом України у справах містобудування і архітектури ($I_P=0,77$).

$$B = 96 \times 20000 \times 1,1 \times 45 \times 0,77 = 73\,180\,800$$

Відповідно до розрахунку отримане значення дорівнює 73 180 800.

Таблиця 3.2. – Зведений кошторис

№ глав	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості, %	Розмір витрат, тис. грн.
Розділ А. Базисна вартість будівництва			
1.	Підготовка території будівництва	1-2 від вартості будівництва за главою 2	731 808
2.	Основні об'єкти будівництва, у т.ч.:		
2.1.	Загальнобудівельні роботи	56-60	43 908 480

Продовження табл. 3.2.

2.2.	Електротехнічні роботи	6-8	4 390 848
2.3.	Сантехнічні роботи	5-6	219 542,4
2.4.	Зв'язок та сигналізація	2-3	1 463 616
2.5.	Устаткування, меблі та інвентар	27-30	21 954 240
<i>Разом за главою 2</i>		100	71 936 726,4
3.	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	до 5 від глави 2	3 596 836,32
4.	Об'єкти енергетичного господарства	до 1 від глави 2	719 367,26
5.	Об'єкти транспортного господарства та зв'язку	0,2-0,5 від глави 2	359 683,63
6.	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, тепlopостачання та газопостачання	2-12 від глави 2	3 596 836,32
7.	Благоустрій і озеленення території	1-5 від глави 2	2 158 101,79
<i>Разом за главами 1-7</i>			83 099 359,73
8.	Тимчасові будівлі та споруди	0,5-1,5 від глав 1-7	830 993,59
9.	Інші роботи та витрати	3,7-9 від глав 1-7	4 154 967,98
<i>Разом за главами 1-9</i>			88 085 321,29
10.	Утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд	2 від глав 1-7	1 661 987,19
11.	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2-0,7 від глав 1-9	440 426,61
12.	Проектні та вишуквальні роботи	2,5-8 від глав 1-7	4 154 967,98
<i>ВСЬОГО за розділом А</i>			94 342 703,08
Розділ Б. Кошти на компенсацію витрат, пов'язаних із ринковими умовами проведення будівництва			
1.	Обов'язкові платежі (податки та збори)	38-60 від глав 1-9	35 234 128,52
2.	Резервний компенсаційний фонд замовника	2-8 від суми базисної вартості (розділ А)	3 773 708,12
<i>ВСЬОГО за розділом Б</i>			39 007 836,64
ЗАГАЛОМ СУМА ВИТРАТ НА БУДІВНИЦТВО (КАПІТАЛЬНІ ВКЛАДЕННЯ), В_{А+Б}			133 350 539,72

В результаті проведених розрахунків маємо, що загальна сума капітальних вкладень у будівництво туристичного комплексу складає 133 350 539,72 грн. В суму витрат на реалізацію проекту включено підготовку території будівництва, загальнобудівельні роботи, електротехнічні роботи,

сантехнічні роботи, зв'язок та сигналізація, устаткування, меблі та інвентар, об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення, об'єкти енергетичного господарства, об'єкти транспортного господарства та зв'язку, зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, тепlopостачання та газопостачання, благоустрій і озеленення території, тимчасові будівлі та споруди, інші роботи та витрати, утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд, підготовка експлуатаційних кадрів, проектні та вишукувальні роботи, кошти на компенсацію витрат, пов'язаних із ринковими умовами проведення будівництва.

ВИСНОВКИ

За результатами виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи, можна зробити висновок, що мету й поставлені для її досягнення завдання успішно виконано, в результаті чого отримано концептуальний проект нового туристичного комплексу «Appartamento dei Sogni», що сприятиме розвитку туристичної індустрії. Враховуючи проведений аналіз конкурентного середовища, сприятливих природних ресурсів, культурно-історичної спадщини, розвиненої транспортної й рекреаційно-розважальної інфраструктури, найоптимальнішим місцем для будівництва обрано Приморський район міста Одеси, зокрема ділянку на вулиці Каманіна 1б, площею 6000 м².

Сприятливими факторами для проектування підприємств гостинності в даній місцевості стало зростання попиту на сімейний туризм. Одеса, яка у 2024 році ввійшла у топ-3 міст України за кількістю прожитих номеро-ночей, є підтвердженням високого рівня попиту на послуги розміщення. Важливим аспектом в формуванні режиму роботи підприємства, зокрема його закриття в зимовий час, вважається сезонність попиту з весняного по осінній період. Вибір павільйонної системи забудови, дозволить поділити територію на функціональні зони і відділити виробничі потоки від гостей.

«Appartamento dei Sogni» стане закладом розміщення доступним для населення з середнім рівнем доходу, а його основною перевагою можна вважати поєднання проживання апартаментів, виконаних за принципами мінімалізму, що відповідають стандартам 3* та забезпечують високий рівень обслуговування з широким спектром послуг з дозвілля для різних вікових груп. Гостям буде надана можливість орендувати спорядження для активного відпочинку, більярдну залу, замовити послуги дитячого аніматора, індивідуальні спортивні тренування, скористатися басейном, масажним кабінетом, спа, сауною.

Пристосування апартаментів для самостійного приготування їжі, дозволить створити зручні умови для гостей й охопити аудиторію, яка віддає перевагу індивідуальному підходу до харчування. Загальна місткість туристичного комплексу становитиме 96 місць і 24 апартаменти відповідно, що дозволить персоналу забезпечувати належну увагу і якісний сервіс кожному гостю. За виконаними розрахунками, загальна площа житлових будинків складатиме 774 м², враховуючи що будівництво є двоповерховим.

Окремим приміщенням на території комплексу з 8 до 22 години функціонуватиме пекарня-кондитерська, з концепцією просування української культури через їжу, що є відмінним форматом серед конкурентів. Окрім того, для повноцінної роботи комплексу й забезпечення персоналу адміністративної, маркетингової, рекреаційної служби, служби прийому та розміщення, експлуатації номерного фонду, служби безпеки робочими місцями проектуванням передбачатиметься організація приміщень приймально-вестибюльної групи, загальною площею 146 м², приміщень побутового обслуговування площею 149,74 м², адміністративних приміщень площею 98 м², господарських приміщень площею 231 м² й приміщень для спа обслуговування площею 27,42 м².

В підсумку, капітальні витрати на проект складатимуть 133 350 539,72 грн, з них базисна вартість будівництва 94 342 703,08 грн. і кошти на компенсацію витрат, пов'язаних із ринковими умовами проведення будівництва 39 007 836,64 грн. В перспективі подальшого розвитку й вдосконалення умов проживання, такі витрати матимуть тенденцію зростання, що пов'язано з бажанням в додаток до наявного генератора облаштувати укриття, тим самим в міру можливостей створити максимально безпечний простір для проживання й відпочинку. Вдосконалення концепції раціонального використання ресурсів доцільно буде реалізувати шляхом встановлення на дахах сонячних панелей, що дозволить використовувати в діяльності невичерпні природні ресурси.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Черевична Н. І. Аналіз та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні / Н.І. Черевична, К.І. Тимченко // Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства : матеріали II Міжн. наук.-практ. конф., 10 листопада 2023 р. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 1238-1240.
2. Туристичний сезон 2024: Одеса перед викликами третього літа повномасштабної війни. URL: <https://dif.org.ua/article/turistichniy-sezon-2024-odesa-pered-viklikami-tretogo-lita-povnomasshtabnoi-viyni>. (дата звернення: 05.12.2024).
3. Одеса // Вікіпедія вільна енциклопедія. URL: uk.wikipedia.org/wiki/Одеса (дата звернення: 06.12.2024)
4. Приморський район // Вікіпедія вільна енциклопедія.
5. URL: [uk.wikipedia.org/wiki/Приморський район_\(Одеса\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Приморський_район_(Одеса)) (дата звернення: 14.12.2024).
6. Arcadia Villa Apartments. URL: <https://arcvilla.com/> (дата звернення: 15.12.2024).
7. Вілла Панама. URL: <https://villa-panama.com/> (дата звернення: 15.12.2024).
8. Особняк готель. URL: <https://osobnyak.od.ua/> (дата звернення: 15.12.2024).
9. Морський. URL: <https://www.morskoj.com/> (дата звернення: 15.12.2024).
10. Palace Del Mar. URL: <https://pdm.com.ua/> (дата звернення: 15.12.2024).
11. Booking.com: система онлайн-бронювання житла. URL: <https://www.booking.com/>. (дата звернення: 25.12.2024).
12. Тітомир Л., Жовтяк К., Савенко А. Розвиток готельних мереж в Україні та шляхи їх розширення в місті Одеса та Одеської області. Економіка та суспільство. № 32, 2021.
13. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. / С.М. Цвілій, Т.С. Кукліна, В.М. Зайцева Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с.

14. Google Maps. URL: <https://www.google.com.ua/maps/>. (дата звернення: 25.12.2024).
15. Аналіз готельного ринку України у 2024 році // Ribas Hotels Group. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/rezulytati-issledovaniya-obzor-gostinichnogo-rinka-ukraini-2024/>. (дата звернення: 27.12.2024).
16. Коли їхати на море в Одесу: сезони, пляжі, ціни, пам'ятки // Omore.city. URL: <https://omore.city/articles/408763/koli-ihati-na-more-v-odesu-sezoni-plyazhi-cini-pamyatki>. (дата звернення: 27.12.2024).
17. Ільницька-Гикавчук Г. Сучасний стан і перспективи розвитку готельних мереж в Україні. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2022, № 6, Том 2. С. 26–29.
18. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. / С.М. Цвілій, Т.С. Кукліна, В.М. Зайцева Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с.
19. Modern Economics. Фактори інвестиційної привабливості туристичної сфери України // Modern Economics. – 2019. – №13. – С. 168–173. URL: <https://modecon.mnau.edu.ua>.
20. Непочатенко В., Нагернюк Д. Готельний ринок України в умовах війни та перспективи його розвитку // Економіка та суспільство. – 2024. – №67. – URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-133>.
21. Розвиток курортних готелів: Нові напрямки та можливості для залучення туристів. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/resort-development-new-destinations-and-opportunities-to-attract-tourists>. (дата звернення: 08.02.2025).
22. Методичні рекомендації до виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» / уклад.: С.В. Мельниченко, Л.М. Гопкало – Київ: НУБіП, 2024. – 67 с.
23. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. посібник Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с

24. Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах: конспект лекцій для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент / А. О. Козлова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 114 с.
25. Як змінився готельний сервіс під час війни. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-izmenilsya-gostinichniy-servis-vo-vremya-voyni/> (дата звернення: 04.01.2025).
26. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. Чинний від 2008-07-23. Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. 39 с.
27. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Чинний від 2003-12-23. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 16 с.
28. ДБН 360-92. Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень, 1992. 128 с.
29. ДБН В.2.2-9:1999. Громадські будинки і споруди. Основні положення. Вид. офіц. Київ : Держбуд України, 1999. 68 с.
30. Автоматизація готелів. URL: <https://serviosoft.com/uk/rishennya/avtomatyzatsiya-goteliv> (дата звернення: 17.02.2025).
31. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 16 с.
32. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 3 січня 2003 року №2 «Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування».
33. ДБН В.2.2-25:2009. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства). Чинний від 2010-09-01. Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. 83 с.
34. Кулінарні рецепти від Євгена Клопотенко. URL: <https://klopotenko.com/> (дата звернення: 09.02.2025).

35. Епіцентр. URL: <https://epicentrk.ua/> (дата звернення: 28.03.2025).
36. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 12 с.
37. ДСТУ Б.А.2.4-4:2009. Система проектної документації для будівництва. Основні вимоги до проектної та робочої документації. Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. 51 с.
38. ДБН В.1.1-7:2016. Пожежна безпека об'єктів будівництва. Загальні вимоги. Чинний від 2016-10-31. Вид. офіц. Київ : УкрНДЩЗ, 2016. 39 с.
39. ДБН В.2.5-28:2006. Інженерне обладнання будинків і споруд. Чинний від 2006-05-15. Вид. офіц. Київ : Мінбудархітектури України, 2006. 70 с.
40. ДБН В.2.3-15:2007. Споруди транспорту. Вулиці та дороги населених пунктів. Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2007. 96 с.
41. ДБН В.2.5-20:2001. Газопостачання. Вид. офіц. Київ : Держбуд України, 2001. 88 с.
42. СНиП 2.04.05-91. Опалення, вентиляція та кондиціонування.
43. СНиП 2.04.01-85. Внутрішній водопровід та каналізація будівель.
44. Типи ґрунтів в будівництві житла: який фундамент обрати. URL: <https://dom.ria.com/uk/articles/typy-pochv-v-stroitelstve-doma-kakoj-fundament-vybrat-177874.html> (дата звернення: 01.04.2025).
45. ВБН В.2.5-78.11.01-2003. Інженерне обладнання будинків і споруд. Системи сигналізації охоронного призначення. Чинний від 2003-07-01. Київ : Держбуд України, 2003. 38 с.
46. РД 34.21.122-87. Посібник до Інструкції з влаштування захисту від блискавок будівель і споруд. Чинний від 1987-10-12. Київ : Міністерство енергетики СРСР, 1987. 80 с.
47. Глобальні тенденції у дизайні готелів: Зміна вимог гостей та популярні концепції. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/hlobalni-tendentsiyi-u-dyzauni-hoteliv-zmina-vymoh-hostey-ta-populyarni-kontseptsiyi>. (дата звернення: 21.04.2025).

48. Стиль шале – дизайн інтер'єру та ремонт у заміському будинку та квартирі. URL: <https://w2studio.com.ua/uk/styl-shale-dyzajn-interyeru-ta-remont-u-zamiskomu-budynku-ta-kvartyri> (дата звернення: 22.04.2025).
49. Borisstudio: студія дизайну інтер'єру та ремонту під ключ. URL: <https://borisstudio.com/uk/>. (дата звернення: 25.04.2025).
50. Освітлення саду, кущів, квіткових клумб та інших зелених насаджень. URL: <https://svichka.kyiv.ua/osveshchenye-sada-kustov-tsvetochnykh-klumb-y-druhykh-zelenykh-nasazhdenyi/?srsltid>. (дата звернення: 26.04.2025).
51. Ландшафтний дизайн для готельного та ресторанного бізнесу – простір, що вражає. URL: <https://konstantinudin.com/uk/landshaftnyj-dizajn-dlya-gostinichnogo-i-restorannogo-biznesa-2/>. (дата звернення: 26.04.2025).
52. Скільки коштує побудувати номер у готелі? URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/skolyko-stoit-postroity-nomer-v-otele/>. (дата звернення: 29.04.2025).