

**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)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 р.

\_\_\_\_\_ Світлана

(підпис)

МЕЛЬНИЧЕНКО

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 р.

**БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему: «Концептуальне обґрунтування лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів в м. Києві»

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)

Тереза МИКИЦЕЙ

Виконала

\_\_\_\_\_ Каріна ПРОКОПЕНКО

**КИЇВ – 2025**

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	8
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ .....	11
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ. СЕРВІС .....	30
2.1. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office) .....	30
2.1.1. Приймально-вестибюльна група .....	39
2.1.2. Житлова.....	42
2.1.3. Для надання побутових послуг, торговельна, дозвіллево-анімаційна, лікувально-оздоровча.....	44
2.2. Групи приміщень Бек Офіс (Back Office).....	45
2.2.1. Адміністративна .....	48
2.2.2. Господарська та виробничо-побутова .....	49
2.3. Сервіс (Service) .....	50
2.3.1. Бронювання (Reservation). Реєстрація (Check-In) Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out) .....	51
2.3.2. Хаузкіпінг (Housekeeping) Клінінг (Cleaning).....	55
2.3.3. Велес (Wellness), СПА (SPA), Фітнес (Fitness) .....	58
2.3.4. Івент-сервіс (Event Service) .....	59
2.4. Заклади харчування.....	62
2.4.1 Ресторани. Бари (Food and Beverage (F&B)) .....	62
2.4.2. Рум-сервіс (Room Service).....	67
2.5. Визначення загальної площі лікувально-оздоровчого комплексу .....	70
РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН .....	73
3.1. Об'ємно-планувальні рішення.....	73
3.2. Архітектурні рішення. Характеристика території .....	73
3.3. Характеристика будівлі .....	78
3.4. Інженерні системи лікувально-оздоровчого комплексу .....	78
3.5. Дизайн .....	83
3.6. Кошторис.....	88
 СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	 91
ДОДАТКИ.....	96

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Сучасні тенденції та умови функціонування світової економіки визначають пріоритети та напрямки нового розвитку: провідні галузі, що були лідерами в минулому, стають аутсайдерами, і навпаки. Одним із секторів, який став лідером за останні роки, є медичний та оздоровчий туризм, який базується на секторі гостинності. Україна тільки почала боротьбу за право називатися туристичною країною, і успіх цієї боротьби залежить від стану галузі медичного та оздоровчого туризму. Інтенсивний розвиток цієї сфери забезпечить створення нових робочих місць, додаткові надходження до бюджету та дозволить сформувати позитивний туристичний імідж окремих регіонів та країни в цілому, тому визначення тенденцій розвитку закладів лікувально-оздоровчого туризму в Україні є актуальним на сьогодні.

Зараз створення лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів в місті Києві є актуальною та перспективною ідеєю. Адже даний заклад зможе задовольнити потреби клієнтів, які бажають відновити сили та своє здоров'я.

Проекти будівництва лікувально-оздоровчих комплексів включають дослідження ринку та конкурентоспроможності, розробку бізнес-планів, технічних проектів будівництва та оцінку економічної ефективності проекту. При розробці проекту увага буде приділятися таким аспектам, як розташування, планування лікувально-оздоровчого комплексу, підбір матеріалів та обладнання, визначення необхідного персоналу та організація його роботи, розробка маркетингової стратегії та просування лікувально-оздоровчого комплексу на ринку.

Розташування лікувально-оздоровчого комплексу є одним із найважливіших аспектів, оскільки від нього залежить доступність для клієнтів і конкурентна позиція даної установи на ринку. Тому буде проведено

детальний аналіз ринку та визначено можливі місця розташування проєктованого закладу.

**Мета кваліфікаційної роботи** полягає у розробленні та обґрунтуванні концептуального проєкту підприємства лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів у м. Києві.

Для реалізації мети дослідження в роботі визначені такі **завдання**:

- визначити концепції новоствореного лікувально-оздоровчого комплексу у відповідності до його категорії, типу та місткості;
- провести розрахунки площі проєкту, обрати правильну форму та здійснити розрахунок поверховості;
- розробити сервісний процес та змоделювати процес обслуговування в лікувально-оздоровчому комплексі;
- розробити спектр послуг, що будуть надаватися в лікувально-оздоровчому комплексі;
- розробити меню, скласти денну виробничу програму, визначити склад і площі приміщень закладу ресторанного господарства в лікувально-оздоровчому комплексі;
- дослідити наявну інженерну інфраструктуру в районі забудови, виявити можливість підключення будівлі закладу до наявних мереж;
- розробити архітектурні рішення та дизайн проєктованого підприємства;
- розрахувати кошторис проєкту лікувально-оздоровчого комплексу.

**Об'єктом дослідження** є проєкт підприємства лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів.

**Предметом дослідження** є процес проєктування підприємства лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів.

**Теоретичною та методологічною основою дослідження** є нормативно-правові та виконавчі акти, наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, пов'язані з проєктуванням підприємства лікувально-оздоровчого комплексу.

**Інформаційну базу дослідження** становлять законодавчі та нормативні акти України, матеріали Державної служби статистики України, наукові праці зарубіжних та вітчизняних авторів, матеріали науково-практичних конференцій, внутрішньої звітності та обстежень ряду підприємств лікувально-оздоровчого комплексу.

**Методи дослідження.** Із методів дослідження в роботі застосовувались: системно-структурний аналіз й синтез, історичний і діалектичний методи, метод наукової абстракції, порівняльний, графічний, абстрактно-логічний метод.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що їх впровадження в діяльність підприємств лікувально-оздоровчого комплексу дозволить значно вдосконалити та покращити ефективність діяльності даних закладів в сучасних умовах.

**Апробація результатів дослідження.** Приймала участь у роботі Всеукраїнської студентської наукової конференції.

**Структура і обсяг роботи.** Дипломна робота складається з вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Робота 19 таблиць. Загальний обсяг роботи становить 102 сторінки друкованого тексту. Список використаних джерел включає 46 позицій.

## РОЗДІЛ 1

### КОНЦЕПЦІЯ

Захисники України, які повертаються із зони бойових дій, стикаються з численними викликами: фізичними травмами, психологічним напруженням, а також труднощами соціальної адаптації. Створення лікувально-оздоровчих комплексів – це важливий крок у забезпеченні їхнього всебічного відновлення та повернення до повноцінного життя.

Однією з найбільш очевидних потреб військовослужбовців є лікування отриманих травм та підтримка фізичного здоров'я. Під час бойових дій вони часто стикаються з пораненнями, що потребують довготривалого лікування, реабілітації та відновлення фізичних здібностей.

Лікувально-оздоровчі комплекси можуть бути оснащені інноваційним обладнанням, яке допомагає прискорити процес одужання. Зокрема, важливу роль відіграє фізіотерапія, яка включає:

- кінезіотерапію – систему вправ для відновлення рухових функцій;
- гідротерапію – використання водних процедур для зменшення болю та покращення кровообігу;
- масажні методики, що сприяють розслабленню м'язів та покращенню загального стану організму;

Реабілітація може займати багато часу, а якісна медична допомога – це ключ до ефективного повернення військових до активного життя. Лікувальні комплекси мають включати відділення для постійного догляду, забезпечене необхідними лікарями, спеціалістами з ортопедії, неврології та інших галузей медицини.

Не менш важливим аспектом є психологічне здоров'я військовослужбовців. Багато з них стикаються з посттравматичним стресовим розладом (ПТСР), що може суттєво впливати на якість їхнього життя.

Психологічні травми, отримані під час бойових дій, можуть мати довготривалий вплив. Для ефективної реабілітації необхідно впроваджувати такі методи:

- індивідуальні консультації з психологами та психотерапевтами;
- групова терапія для обміну досвідом між військовими;
- арт-терапія та інші творчі методи, що сприяють емоційному розвантаженню.

Важливу роль у процесі реабілітації відіграє підтримка сім'ї. Лікувально-оздоровчі комплекси можуть надавати консультації для родичів військових, допомагаючи їм краще розуміти стан захисника та ефективно сприяти його одужанню.

Багато військових після повернення з фронту відчують труднощі з адаптацією до цивільного життя. Вони можуть стикатися з труднощами пошуку роботи, зміною звичного ритму життя та налагодженням стосунків із суспільством.

Один із важливих аспектів у лікувально-оздоровчих комплексах – забезпечення можливостей для професійного розвитку. Це може включати:

- навчальні курси з нових спеціальностей;
- тренінги з працевлаштування та підтримку у пошуку роботи;
- можливість участі у соціальних проєктах та волонтерстві.

Окрім навчання, важливою частиною соціальної адаптації є інтеграція у спільноти ветеранів, які можуть підтримувати один одного. Ветеранські клуби та групи можуть стати місцем, де колишні військові отримують моральну підтримку та нові можливості для розвитку.

Ефективність реабілітації залежить не лише від медичної та психологічної допомоги, а й від загальної інфраструктури комплексу.

Лікувально-оздоровчі комплекси повинні мати комфортні умови проживання, а також зони для активного відпочинку. До них можуть входити:

- спортивні майданчики та тренажерні зали;
- парки для прогулянок та медитації;

– центри дозвілля та культурного розвитку.

Лікувально-оздоровчі комплекси можуть також тісно співпрацювати з місцевими громадами, залучаючи ветеранів до суспільного життя та волонтерських ініціатив.

Побудова лікувально-оздоровчих комплексів – це не просто інвестиція у медичну сферу, а стратегічний крок у підтримці військових, які повертаються з фронту. Якісна реабілітація забезпечує не лише фізичне та психологічне здоров'я захисників, а й сприяє їхній успішній інтеграції у суспільство, що є важливим для відновлення країни загалом. Інвестиції у такі комплекси допоможуть створити сильне та згуртоване суспільство, де кожен захисник отримає необхідну підтримку та можливості для нового життя.

Концепція лікувально-оздоровчого комплексу – це стратегічний документ, містить у собі дані про формат і склад майбутнього комплексу, розвиток території в зоні локації, визначення основних функціональних зон, рівня сервісного обслуговування («зірковості»), кількості номерного фонду та додаткових послуг, площі будівель, кількості персоналу. Це документ, на основі якого вибудовуються всі бізнес-процеси, фінансування та робота з підрядниками. План дій створення концепції лікувально-оздоровчого комплексу це в першу чергу оцінка земельної ділянки. Розробка гіпотез його розвитку. Оцінка земельної ділянки під будівництво лікувально-оздоровчого комплексу: ландшафт, визначення плями забудови, розміщення комунікацій, під'їзні шляхи, візуальні характеристики будівель, що проєктуються, обмеження, що впливають на конструктив будівель та формування майстер-плану. А потім необхідно провести ряд заходів, а саме:

1. Оцінка будівель та споруд на ділянці. Часто проєктом дослідження стають ділянки, які раніше використовувалися як готельні об'єкти або об'єкти рекреації, на основі яких реалізується новий проєкт. Збережені комунікації, об'єкти дільниці, різні будівлі, підлягають аналізу. Необхідно оцінити можливість використання об'єктів, стану мереж, обсяг нового будівництва.

2. Аналіз географічного розташування. Для лікувально-оздоровчого комплексу місце розташування будівлі є основним. Локація – важлива складова успіху. На цьому етапі оцінюються параметри: транспортна доступність, піша доступність, оточення об'єкта (об'єкти культурної спадщини, історичні пам'ятки та комерційні установи, соціальні установи). На основі отриманих даних можна змоделювати поведінкові особливості гостей, оцінити можливість вибору комплексу для проживання, спираючись на зазначені фактори.

3. Аналіз розташування об'єкта/ділянки. SWOT-аналіз дозволяє дати висновок за такими напрямками: плюси; мінуси; можливості; загрози. Висновки аналізу дозволяють отримати дані по об'єкту, враховуючи всі ризики, які можуть виникнути під час реалізації проєкту (наприклад: погіршення транспортної ситуації та зміна руху транспорту, нове висотне будівництво тощо). Збір інформації з різних джерел по аналізованому об'єкту та його локації дозволяє врахувати більшу кількість загроз, дати об'єктивну оцінку потенціалу об'єкта.

4. Маркетинговий аналіз конкуруючих об'єктів. Досліджується попит, потенціал нового будівництва, ціни послуг. Аналізується існуючий готельний ринок регіону, його обсяг, річне завантаження об'єктів, склад номерного фонду. Аналізу підлягають центри, що формують гостьові потоки міста та зони розміщення об'єкта, транспортні артерії, залізничне та авіасполучення.

5. Основні характеристики концепції. Маючи ринкові дані, параметри об'єкта/ділянки, враховуючи отримані висновки, формується концепція проєкту лікувально-оздоровчого комплексу, до якої входять такі параметри:

- категорія лікувально-оздоровчого комплексу (рівень сервісу, категорія зірковості);
- номерний фонд (склад та ємність), додаткові послуги;
- цінове позиціонування; ринкове позиціонування;
- інфраструктура (харчування, конференц-зали, банкетні зали, розважальна зона, спа-зона, дитячі майданчики, супутні сервіси).

Формування концепції спирається на чинні законодавчі акти, норми проєктування та будівництва, а також необхідність проходження обов'язкової класифікації лікувально-оздоровчого комплексу.

6. Зонування території. Розміщення на території дослідження необхідного набору будівель та споруд, які відповідають параметрам лікувально-оздоровчого комплексу, що проєктується.

7. Функціональний склад лікувально-оздоровчого комплексу. Важливо опрацювати кожен деталь, врахувати всі особливості проєкту. Функціональний розподіл площ по всьому об'єкту описує характеристики будівель розміщених на території (громадських приміщень, адміністративних площ, технічних). Особлива увага розподілу площ у гостьових зонах. Від затишку гостей залежить успіх об'єкту створюваного комплексу.

Підготовка детального опису приміщень лікувально-оздоровчого комплексу, із зазначенням призначень та площ приміщень, визначення горизонтальних та вертикальних зв'язок. Розподіл поверховий, структурний, враховує всі вимоги до архітектурного проєктування лікувально-оздоровчого комплексу. Дані необхідні для розрахунку інвестицій будівництва.

8. Пілотні номери та розрахунок вартості комплектації. Розробка проєктів пілотних номерів, виходячи з параметрів будівлі, можливих припущень. Проводиться розстановка меблів та розрахунок вартості комплектації за кожною категорією номера. Формується обсяг інвестицій у комплектацію, оцінюється функціональність номерів. Номерний фонд повинен відповідати рівню лікувально-оздоровчого комплексу.

9. Ціноутворення послуг. Визначення вартості проживання та додаткових послуг – це основний прибуток лікувально-оздоровчого комплексу.

10. Штатний розклад. Витрати на персонал становлять від 25 до 40 % залежно від категорії зірковості лікувально-оздоровчого комплексу. Розрахунок штатного розпису визначає кількість працівників на об'єкті, рівень необхідної кваліфікації, робочі зміни, фонд заробітної плати. Враховуються

витрати на харчування персоналу, його утримання, податкова база, а також організація приміщень у лікувально-оздоровчому комплексі (харчування, душ, проживання, роздягальні тощо).

11. Прогноз завантаження лікувально-оздоровчого комплексу. Існують різні методології оцінки завантаження лікувально-оздоровчого комплексу. Важливими є не методи, а сам факт прогнозу та його коректності (в рамках матеріалу). Завантаження впливає на всі складові проєкту.

12. Фінансово-розрахунок діяльності лікувально-оздоровчого комплексу. Розрахунок операційної діяльності лікувально-оздоровчого комплексу, що містить витрати та доходи закладу: від реалізації номерного фонду, додаткових послуг, F&B, експлуатацію будівлі, страхування та податки. Модель дозволяє інвестору оцінити перспективи проєкту, ухвалити рішення щодо його подальшої реалізації.

Створення концепції лікувально-оздоровчого комплексу – головний етап для оцінки потенціалу, обсягу інвестицій та часу проєкту. Наведені етапи не повні і можуть бути розширені (35 різних параметрів). Досвід показує, що на першому етапі можна дати економічну оцінку ідеям, оцінити перспективи форматів використання ділянки, знайти оптимальний варіант що буде відповідати готельним нормам.

Для того, щоб отримати предметне уявлення про те, яким задумано майбутній лікувально-оздоровчий комплекс, створюється його архітектурна концепція. Вона ще не є точним архітектурним проєктом, з усіма розрахунками та кресленнями, але завдяки їй можна зрозуміти, які архітектурні рішення планується використовувати, як виглядатиме будівля лікувально-оздоровчого комплексу з прив'язкою до конкретного місця та навколишніх об'єктів, з яких приміщень складатиметься, які будівельні матеріали будуть використовуватись і т. д.

Архітектурна концепція може включати графічні матеріали: малюнки, фотографії, 3-D моделі майбутньої будівлі, її загальний вигляд, плани внутрішнього пристрою і комунікацій, ескізи майбутнього дизайну інтер'єрів,

а також текстові описи. Велика увага приділяється тому, щоб усі деталі майбутньої будівлі лікувально-оздоровчого комплексу гармонували між собою та вдало вписувалися у навколишній ландшафт. Архітектурна концепція дає можливість опрацювати кілька варіантів архітектурних рішень для будівництва лікувально-оздоровчого комплексу і вибрати найбільш вдалий і оптимальний для замовників. Архітектурну концепцію можна надати потенційним інвесторам, а також використовувати для отримання попередніх погоджень проекту.

Після того, як архітектурна концепція загалом затверджена, визначено зовнішній вигляд лікувально-оздоровчого комплексу, зрозумілі зразкові плани та розміри приміщень, необхідно доповнити його технологічною концепцією. Вона передбачає план розміщення необхідного обладнання, а також його прив'язку до систем водопостачання, каналізації, вентиляції та електротехнічних мереж. Наприклад, при будівництві лікувально-оздоровчого комплексу можуть бути заплановані приміщення та відповідне обладнання для одного або кількох ресторанів, барів, банного комплексу або комплексу СПА, конференц-залу, пральні, хімчистки та інших допоміжних приміщень. Але насамперед, звичайно, увага акцентується на кількості номерів, їх плануванні, дизайні та обладнанні.

Архітектурна та технологічна концепції лікувально-оздоровчого комплексу є відправною точкою для подальшої роботи з його проектування та будівництва.

Розробка чіткої концепції лікувально-оздоровчого комплексу забезпечує кілька ключових переваг:

- Чітке бачення переваг: визначення унікальних особливостей лікувально-оздоровчого комплексу допомагає виділитися на тлі конкурентів.
- Цінність для гостей: надання послуг та зручностей, за які гості готові платити більше, ніж в інших подібних закладах.

– Висока заповнюваність: залучення платоспроможної аудиторії та забезпечення високої заповнюваності та прибутковості лікувально-оздоровчого комплексу у будь-яку пору року.

– Інвестиційна привабливість: підвищення капіталізації об'єкта, його інвестиційної ефективності та збільшення вартості продажу у разі ухвалення рішення про фіксацію прибутку.

У сучасному світі креативна концепція оздоровчих комплексів стає все більш популярною серед людей – це робить їх особливими і змушує повертатися до них знову і знову. Зазвичай вона включає продовження місцевого середовища, його історії та культури. І саме це додає цінність об'єкту. Чим ексклюзивніший заклад, тим більше він виділяється з-поміж інших і тим більшу цінність представляє для гостей.

На актуальність окремих концепцій оздоровчих комплексів впливають зовнішні фактори, зокрема світові тенденції технічного прогресу, екології та глобалізації. З цих факторів можна виділити кілька актуальних тенденцій, пов'язаних з концепцією лікувально-оздоровчого комплексу в майбутньому.

1. Автентичність. Однією з тенденцій є збереження автентичності, оскільки туристи завжди прагнуть цих вражень. Наприклад, коли туристи їдуть до Франції, вони хочуть зрозуміти і побачити в оздоровчому комплексі, що робить країну унікальною.

2. Глобалізація – це один із ключових процесів, який формує сучасний світ. Вона охоплює різні аспекти життя, включаючи економіку, культуру, технології та соціальні рухи. Однією з найважливіших тенденцій, що виникає у зв'язку з глобалізацією, є поширення екологічних ініціатив та боротьба з дискримінацією. Ці процеси сприяють формуванню більш усвідомленого суспільства, в якому значна увага приділяється захисту довкілля та рівним правам для всіх людей.

Лікувально-оздоровчі комплекси – це не просто місце відновлення фізичного здоров'я, а й простір для підтримки соціальних ініціатив. Зростання екологічної свідомості впливає на їхню структуру та підхід до лікування. Все

більше комплексів використовують екологічно чисті матеріали для будівництва, застосовують енергоефективні технології та впроваджують програми збереження природи. Крім того, вони можуть бути активними учасниками боротьби з дискримінацією, пропонуючи рівний доступ до медичних послуг для всіх верств населення, незалежно від соціального статусу чи фізичних можливостей.

Глобалізація продовжує впливати на соціальні ініціативи, змінюючи традиційні підходи до суспільних проблем. У міру розвитку технологій та розширення доступу до інформації рухи, спрямовані на захист довкілля та рівноправність, будуть лише зміцнюватися. Лікувально-оздоровчі комплекси, як важливий елемент соціальної інфраструктури, можуть відігравати ключову роль у підтримці цих змін, пропонуючи інноваційні підходи до лікування та інтегруючи екологічні та гуманістичні принципи у свою діяльність.

Вищенаведене є прикладом того, як готельні мережі можуть адаптувати свої готелі до потреб конкретної аудиторії, розуміючи її цінності та інтереси. Вони не тільки забезпечують обслуговування, але й створюють особливу атмосферу, яка відповідає філософії готелю та його гостей.

В умовах, коли маркетинг без бюджету – це довго, а швидке та ефективно просування вимагає капіталовкладень, постає завдання залучення клієнтів без «цінових воєн» та великих знижок, які знецінюють продукт/послугу.

Захопити увагу клієнта, здивувати його та дати йому новий досвід – із цим завданням справляється позиціонування об'єкта розміщення.

Позиціонування – це відповідь на питання «Чому ви?», яке включає короткий опис головної переваги об'єкта розміщення та вигод для гостей. Прочитавши цю фразу, потенційний клієнт одночасно повинен зрозуміти, які переваги він отримає від відпочинку саме в цьому об'єкті розміщення.

Позиціонування може відбивати не філософію роботи об'єкта розміщення, його спеціалізацію чи конкретні послуги, а переваги територіального розташування. Позиціонування може повністю змінити

категорію гостей, яка приїжджає на відпочинок. Наприклад, заклад розміщення працює у форматі звичайного заміського відпочинку. Приїжджає різна аудиторія: і поодинокі гості, і компанії. Проводяться корпоративні зустрічі. Перепозиціонування у сімейний готель-курорт приваблює зовсім іншу аудиторію, яка на 100 % замінює попередню. Однак такий ребрендинг вимагає створення додаткової інфраструктури.

Метою нашого проєкту є створення в місті Києві лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів для обслуговування жителів і гостей міста. Вибір даного типу закладу зумовлений тим, що подібних спеціалізованих закладів у цій сфері на території міста, яку було вибрано під його забудову небагато; цю плановану територію лікувально-оздоровчого комплексу можна охарактеризувати як територію, де збираються потенційні користувачі. Це місце має гарне транспортне сполучення. Поруч з проєктованими об'єктами розташовано багато різноманітних магазинів і бутиків.

У конкурентному середовищі споживачі є ключовими фігурами, тому дослідження споживачів туристичних послуг має призвести до комплексного та інтегрованого дослідження попиту. Це головне завдання маркетингових досліджень, оскільки завдання будь-якого лікувально-оздоровчого комплексу – якісне задоволення потреб споживачів. Із загальної кількості населення міста визначається репрезентативна вибірка, для якої проводиться опитування потенційних користувачів. Для вивчення запитів, мотивів поведінки і бажань споживачів, своєчасного виявлення змін у потребах і їх прогнозування використовуються кількісні та якісні методи збору первинної маркетингової інформації (спостереження, опитування, експерименти). Для збору важливої інформації необхідно вибрати прийнятний метод і реалізувати його.

Найпоширенішим методом збору інформації є анкетування. При формуванні переліку питань в анкеті необхідно отримати якомога більше інформації, наприклад: вік, стать, сімейний стан, професія, середній рівень доходу, район проживання, мета перебування в досліджуваній місцевості,

частота відвідування різних типів лікувально-оздоровчих закладів, основні переваги щодо лікувально-оздоровчих комплексів (типів закладів) і щодо базових зручностей, переваги обслуговування та їх уподобання щодо розташування окремих типів закладів, побажання щодо години роботи закладів [11].

Споживчий ринок досліджується за певними соціально-демографічними характеристиками: статеві-віковою структурою; стан інституту сім'ї та її життєвий цикл; рівень освіти; національність; приналежність до релігійної конфесії; фізіологічні характеристики та особливості (оздоровчі заклади); умови праці та навчання (у навчальних та виробничих закладах, інших установах); інші.

Психологічні та поведінкові особливості [5]: менталітет і культурні традиції; стиль і спосіб життя; мода; стереотипи поведінки; рівень обізнаності споживачів; інші.

Місце для проектування лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів у місті Києві було обрано в зоні відпочинку біля Голосіївського парку імені Максима Рильського, а саме на вулиці Весняній, 64, навпроти лікувально-оздоровчого комплексу розташований сам парк та Мишоловське озеро.

Результатом аналізу споживчого ринку є складання широкого профілю потенційних користувачів лікувально-оздоровчого комплексу, спроектованого закладом.

Для аналізу конкурентного середовища ми визначили лікувально-оздоровчі комплекси, які працюють на території розміщення запланованого об'єкта. Розглянули заклади, які є конкурентами проєктованого лікувально-оздоровчого комплексу. Ми представили важливі дані про конкуруючі установи за допомогою табл. 1.1.

Таблиця 1.1

**Характеристика ринку готельного господарства в обраному мікрорайоні**

[складено автором]

Назва	Тип	Адреса закладу	Діапазон цін за місце	Наявність додаткових платних послуг	Кількість місць
Парк-готель «Голосієво»	парк-готель	Голосіївський проспект, 87	3000 -5750	Безкоштовний Wi-Fi; Безкоштовний сніданок; Безкоштовна стоянка; Бізнес-центр; Ресторан; Бар.	54
«Оселя»	еко-готель	вулиця Каменярів, 11	1619 -2975	Бар, Інтернет, Конференц-зала; Салон краси, Автостоянка, Пральня, Розваги, Ресторан, Трансфер в/з аеропорту	7
«Shelter»	міні-готель	вулиця Каменярів, 42б	700 - 1600	Безкоштовний Wi-Fi; Автостоянка; Бар; Добрий сніданок; Масаж (за окрему оплату);	15

Концептуальний напрямок діяльності закладу визначається за допомогою переліку конкуруючих установ, які безпосередньо впливатимуть на діяльність проєктованого закладу, що здійснюється за такими принципами: до конкурентів відносять заклади подібного типу та класу з вертикальною та горизонтальною диверсифікацією, конкуренти визначаються за типом комплексних послуг.

Основним конкурентам надається порівняльна характеристика основних факторів успіху в конкурентній боротьбі у сфері надання послуг (сфера

ресторанного бізнесу та ринок, обраний для дослідження). Основні фактори успіху в змаганнях можна визначити за допомогою спостереження, наприклад: сила; мережа основних і додаткових послуг; інноваційність; ціна; розташування; кваліфікація і зовнішній вигляд персоналу; фірмовий стиль; оголошення.

Заклади-конкуренти будемо оцінювати за всіма обраними критеріями порівняти за п'ятибальною шкалою від 1 (дуже погано) до 5 (дуже добре). Результати аналізу представимо у вигляді табл. 1.2.

Отже, ми провели оцінювання конкурентів проєктованого лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів у рекреаційній зоні м. Києва, в даному випадку це були готелі «Голосієво», «Оселя» та «Shelter» і вияснили, що парк-готель «Голосієво» найбільш конкурентний готель для лікувально-оздоровчого комплексу у рекреаційній зоні на 50 номерів у м. Києві.

Таблиця 1.2

### Результати оцінки конкурентів лікувально-оздоровчого комплексу

[складено автором]

Показник	Парк-готель «Голосієво»	«Оселя»	«Shelter»
Потужність	5	5	5
Асортимент основних послуг	4	4	5
Асортимент додаткових послуг	4	3	3
Ціна	4	4	4
Реклама	3	3	4
Місце розташування	5	5	4
Іноваційність	5	3	5
Кваліфікованість і зовнішній вигляд персоналу	5	4	5
Фірмовий стиль	5	4	5
Екстер'єр та інтер'єр	5	3	4

На діяльність лікувально-оздоровчого комплексу впливатимуть фактори зовнішнього середовища, які поділяються на дві групи:

1. макросередовище (законодавчі акти, митні тарифи, лояльність місцевої та державної влади, відносини зі ЗМІ, внутрішньо- та зовнішньополітична ситуація).

2. мікросередовище (споживачі, конкуренти, посередники, постачальники) [17].

Як відомо, маркетингова політика підприємства включає товари, ціни, політику збуту та політику просування товару на ринку. За цією схемою буде викладена політика підприємства: від вибору товарів, визначення їх ціни, різноманітних методів збуту до завершального етапу – просування товару, етапу, на якому збільшується прибуток підприємства від реалізації продукції. На цьому етапі маркетологи, використовуючи дослідження ринку, конкурентів і споживачів, розробляють бізнес-програму дій у сфері виробництва продукції (припускають, які товари будуть користуватися найбільшим попитом, які задовольнять потреби покупців, визначають їх якість у порівнянні з конкурентами), встановлюють правила створення нових товарів і прогнозують життєвий цикл товару.

Концептуальна основа проєктованого підприємства базується на визначенні основної ідеї функцій підприємства з урахуванням його орієнтації на певний сегмент споживчого ринку.

По-перше, необхідно визначити:

– контингент потенційних відвідувачів (міські жителі, національні та іноземні туристи), відвідувачі з певним рівнем достатку (високий, середній, низький), туристи з активним або пасивним видом відпочинку, бізнесмени тощо;

– характеристика туристичних послуг: основні послуги та додаткові послуги (включаючи відвідування термальної зони) [20];

– режим роботи.

При створенні концепції проєктованого підприємства необхідно обґрунтувати асортимент, ціну, концепцію збуту, концепцію просування послуг, технологію виробництва та обслуговування тощо.

Поняття асортименту являє собою цілеспрямовану побудову оптимального асортименту послуг, заснованого, з одного боку, на потребах певної групи споживачів (сегментів ринку), а з іншого боку, на необхідності

забезпечення ефективного використання компанією матеріальних, технологічних, фінансових та інших ресурсів. Ключовою складовою політики багатьох лікувально-оздоровчих комплексів є формування «пакета медико-оздоровчих послуг».

Спроектований нами лікувально-оздоровчий комплекс отримує назву «Otaman». Наведемо таблицю (табл. 1.3) концептуального рішення лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів у рекреаційній зоні в м. Києві. Перелік послуг лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів у зоні відпочинку міста Києва – основні та додаткові послуги згідно з вимогами до закладу цієї категорії:

Таблиця 1.3

### Концептуальне рішення готелю «Otaman», у місті Києві

[складено автором]

Ознаки концепції		Характеристика ознак		
<b>Характеристика місця розташування</b>				
Країна (місце) розташування		Україна, м. Київ		
Адміністративний вид території		Центральна Україна, Київська область		
Адреса розташування лікувально-оздоровчого комплексу		Весняна, 64		
Система харчування		Шведський лінія		
Тип підприємства		Лікувально-оздоровчий комплекс		
Кадровий склад		Керівники, спеціалісти, робітники		
Система управління		Galileo		
Стиль управління		Демократичний		
Цільовий сегмент споживачів		Вітчизняні та іноземні туристи, спортсмени, ділові люди, жителі міста		
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень		Лінійна структура управління		
<b>Розміщення</b>				
Вид		DBL		
Місткість		50 номерів (80 місць)		
Дизайнерський стиль		Стиль modern		
Категорія номерів	Номер 1 категорії	Стандарт	Люкс і Дуплекс	Апартаме нт
Кількість номерів	20	20	6	4
<b>Харчування</b>				
Тип закладів	Ресторан	Бар		Банкетна зала
Організація харчування	Шведський стіл	Барна стійка		Банкети

Продовження табл. 13

Кількість місць	110		
Режим роботи	07:00-10:00 (Фуршет) та з 10:00 до 22:00		
Форма обслуговування	Самостійне обслуговування	Обслуговування Барменом	Обслуговування офіціантами
Дизайнерський стиль	Сучасний modern		
<b>Бізнес-послуги</b>			
Тип	Конференц-зал		
Режим роботи	Цілодобово		
Дизайнерський стиль	Стиль - лофтовий коворкінг		
<b>Побутове обслуговування</b>			
Тип	Салон краси	Побутові приміщення (пральня, хімчистка)	
Режим роботи	10:00	09:00-16:00	
Дизайнерський стиль	Стиль модернізму		
<b>Культурно-дозвіллеві послуги</b>			
Тип	Режим роботи		
	по днях	по годинах	
Анімація	Кожний день	09:00-21:00	
<b>Рекреаційні послуги</b>			
Тип	Режим роботи		
	Басейн	Тренажерна зала	SPA - центр
Режим роботи	07:00-21:00	07:00-21:00	10:00-19:00
<b>Торгівля</b>			
Тип	Призначення	Режим роботи	
		по днях	по годинах
Магазин-бутік	Реалізація сувенірів	кожний день	09:00-21:00

В оздоровчому комплексі будуть пропонуватись такі послуги: прийом та розміщення – цілодобово; відділ бронювання; використання місця багажу; послуга «Доброго ранку» (дзвінок-будильник у встановлений час) за бажанням; послуга підйому багажу; номери для гостей з обмеженими можливостями; надати в номер одноразові предмети гостинності (мило та шампунь); прямий телефонний зв'язок в межах міста. Київ; кабельне телебачення; виклик швидкої допомоги; виклик таксі; надання дитячого ліжка в номер; міні-холодильник; кондиціонер; щоденне прибирання кімнат і ліжок (кожні три дні зміна постільної білизни); щоденна зміна рушників; цілодобова

довідкова служба; цілодобова система охорони в лікувально-оздоровчому комплексі; закодована електронна картка-ключ.

Також для проєктованого лікувально-оздоровчого комплексу клієнт може обрати наступний набір додаткових послуг: бізнес-центр; послуги міжнародного та міжміського зв'язку; дрібний ремонт одягу; обслуговування номерів (24 години); хімчистка; користування сейфом (знаходиться на рецепції); послуги ресторану; банкомат; обмін валюти.

Лікувально-оздоровчий комплекс на 50 номерів у зоні відпочинку міста Києва орієнтований на туристів і жителів України. Він розташовуватиметься біля Голосіївського парку імені Максима Рильського, що забезпечить так необхідний відпочинок після насиченого дня. Туристи матимуть можливість насолодитися наступними розвагами: сауна на дровах, американський більярд, риболовля, прокат велосипедів, прокат квадроциклів, різноманітні екскурсії, спа та оздоровчі процедури та організація фестивалів.

Лікувально-оздоровчий комплекс буде розташований поруч із парком, у зоні відпочинку міста Києва. У самому закладі буде 50 комфортабельних номерів. Лікувально-оздоровчий комплекс займатиме 5-поверхову будівлю, за якою буде розбитий сад, з максимальним збереженням природної рослинності. Вся інституційна інфраструктура буде органічно адаптована до природного та міського ландшафту. Завдяки унікальному простору парку, повітря на території буде насичене ароматами, що забезпечить безперервний сеанс аромотерапії протягом усього періоду перебування гостей на території лікувально-оздоровчого комплексу.

Лікувально-оздоровчий комплекс буде розташований біля річки Дніпро, на березі якої буде пляж. На території самого лікувально-оздоровчого комплексу проєктується критий басейн і роздягальня, які є його складовими. Поруч також є кілька ресторанів і кафе, які працюють цілодобово. Дістатися до лікувально-оздоровчого комплексу можна на автомобілі (таксі) або пішки від залізничного вокзалу. Лікувально-оздоровчий комплекс включатиме

кімнати, розташовані на східній і західній сторонах, щоб задовольнити потреби всіх гостей і відкривати приголомшливі краєвиди.

Територія, на якій буде розташований лікувально-оздоровчий комплекс, призначена для будівництва даного закладу, оскільки на цій ділянці допускається будівництво номерів для розміщення людей, які мають бажання оздоровитися. Лікувально-оздоровчий комплекс повністю займе територію, визначену під його будівництво, оптимізуючи територію та зменшивши громадські зони, які не принесуть прибутку. Основними групами користувачів лікувально-оздоровчого комплексу будуть туристи та жителі України. Відвідування комплексу є відкритим, тобто доступним як для туристів, які проживають у готелях Києва, так і для місцевих жителів [24].

Очікується, що найбільша кількість потенційних користувачів буде з інших міст України та сусідніх країн (Польща, Молдова, Словаччина, Угорщина та ін.).

Територія, де буде розташований лікувально-оздоровчий комплекс, має багато позитивних природних ресурсів, таких як парки, поряд знаходяться історичні пам'ятки. Орієнтація лікувально-оздоровчого комплексу на відновлення сил та оздоровлення своїх клієнтів може забезпечити збільшення кількості туристів в місті Києві. Враховуючи це, а також те, що наш уряд працює над розвитком туристичної галузі, покращуються заклади розміщення та харчування, можна припустити, що за 5-10 років після відкриття лікувально-оздоровчого комплексу кількість гостей у столиці, де знаходитиметься проєктований заклад збільшиться на значний відсоток.

Отже ми розглянули концепцію лікувально-оздоровчого комплексу, що покращує здоров'я.

Концепція лікувально-оздоровчого комплексу, обрана в рекреаційній зоні, обґрунтована його здатністю забезпечити комфортне проживання, поєднання рекреаційних зон і робочих місць, а також орієнтацією на клієнтів, які цінують відпочинок і комфорт. Було відзначено основні особливості лікувально-оздоровчого комплексу, такі як просторі приміщення з

оригінальними дизайнерськими рішеннями та обмежений набір додаткових послуг.

В дизайні інтер'єру обраного лікувально-оздоровчого комплексу використані сучасні принципи дизайну, які передбачають використання природних елементів, природних і м'яких сірих кольорів та округлих ліній. Особлива увага приділяється ландшафтному дизайну, який не тільки естетично прикрашає простір, а й створює певний мікроклімат і допомагає розділити приміщення на функціональні зони.

Для оцінки проектного рішення були визначені такі критерії, як місце розташування, транспортна доступність, екстер'єр та інтер'єр, якість обслуговування, спектр додаткових послуг, рівень ресторанного обслуговування, система бронювання, вартість проживання тощо. Врахування цих критеріїв забезпечить високу конкурентоспроможність і задоволення потреб клієнтів.

## РОЗДІЛ 2

### ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ. СЕРВІС

#### 2.1. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office)

Фронт-офіс – це частина організації, яка безпосередньо взаємодіє з клієнтами або зовнішніми партнерами. Це «обличчя» компанії, яке відповідає за обслуговування клієнтів, продажі, консультації та інші процеси, що впливають на їхній досвід.

Це відділ, який справляє перше й останнє враження на гостей, і місце, куди гості звертаються за інформацією та обслуговуванням протягом усього перебування.

Фронт-офіс є найбільш помітним відділом лікувально-оздоровчого комплексу. Відділ фронт-офісу відповідає за реалізацію номера лікувально-оздоровчого комплексу шляхом систематичного бронювання з наступною реєстрацією та наданням номерів клієнтам. Роль фронт-офісу полягає в тому, щоб бронювати, приймати, реєструвати, призначати номери для гостей і діяти як постійне джерело інформації для гостей під час перебування в лікувально-оздоровчому комплексі.

Фронт-офіс лікувально-оздоровчого комплексу складається з різних функціональних секцій, кожна з яких відповідає за певну сферу роботи. Факторами, що впливають на організацію фронт-офісу є:

1. Розмір лікувально-оздоровчого комплексу: у великих лікувально-оздоровчих комплексах може бути зайнято більше персоналу та, як правило, більша спеціалізація відділів і персоналу. У невеликих лікувально-оздоровчих комплексах один член може відповідати за широкий спектр обов'язків

2. Стандарт обслуговування: лікувально-оздоровчі комплекси високого класу зазвичай надають більше персональних послуг для гостей і, отже, очікують більшої спеціалізації.

3. Тип гостей : бізнес-клієнти очікують ефективних послуг реєстрації та виселення.

Функції фронт-офісу залежатимуть від типу та розміру лікувально-оздоровчого комплексу. Деякі з функцій фронт-офісу полягають у наступному: продати кімнати; бронювати номери до прибуття гостя; зареєструвати гостя; призначити кімнати; координувати з іншими відділами; надати гостю необхідну інформацію, коли це буде потрібно; підтримувати інформацію про стан кімнат; вести облікові записи гостей; розрахуватися по рахунках. Організаційна схема фронт-офісу зображує типову організацію персоналу на стойці реєстрації.

Відділ фронт-офісу очолює менеджер фронт-офісу (FOM), основним обов'язком якого є покращення обслуговування гостей шляхом постійного розвитку послуг для задоволення потреб гостей.

Менеджер фронт-офісу виконує такі обов'язки: моніторинг статусу бронювання, перегляд ринкової суміші та підготовка прогнозів заповнюваності, визначення структури ставок і політики контролю, огляд наповнюваності та середньої вартості номера, щоденний перегляд прибуття та відбуття, внесення кадрових коригувань, необхідних для прибуття та відбуття, огляд, перевірка, зустріч з VIP-персонами та їх розвага.

Помічник менеджера виконує ключову роль у нагляді за щоденними операціями та функціями в лікувально-оздоровчих комплексах. Залежно від організаційної структури лікувально-оздоровчого комплексу вони можуть підпорядковуватися безпосередньо генеральному менеджеру.

До основних обов'язків помічника керівника входить: відповідальність за розробку та виконання планів, розроблених власником, генеральним директором та іншими членами команди управління; перевірка операцій, надання зворотного зв'язку та надання допомоги, коли це необхідно; заповнення, перегляд та узагальнення статистичних звітів та надання їх генеральному менеджеру; бере на себе відповідальність за щоденну роботу та управління лікувально-оздоровчим комплексом; відповідальний за зв'язки з

гостями підзвітний помічнику керівника. До їхніх основних обов'язків входить перегляд щоденного списку прибуття в лікувально-оздоровчий комплекс, реагування на запити клієнтів і надання їм необхідної допомоги.

Загалом у будь-якому лікувально-оздоровчому комплексі фронт-офіс для виконання обов'язків може бути розділений на наступні відділи: бронювання, рецепція, телекомунікації, пошта та інформація, офіцер зі зв'язків з гостями (Guest Relations Officer, GRO), фронт офісна каса, стійка в лобі/консьєрж, бізнес центр, нічний ревізор, транспорт, паркування автомобіля працівником готелю.

До складу офісу бронювання входять менеджер з бронювання та працівники бронювання. Менеджер із бронювання контролює відділ і організовує ротацію персоналу, встановлює і підтримує високі стандарти роботи щодо бронювання та прийняття рішень щодо політики надмірного бронювання. Співробітник бронювання приймає бронювання, зроблене різними способами, телефоном, факсом, поштою або особисто. Вони записують і документують деталі бронювання. Усі види запитів на бронювання номерів обробляються у відділі бронювання фронт-офісу. Одразу після отримання на кожну вимогу необхідно відповісти та заповнити її. Щодня створюється список, який включає очікувані прибуття та очікувані від'їзди з окремими переліками спеціальних гостей, таких як VIP, CIP та SPAT. У будь-який момент можна буде дізнатися кількість підтвердженого бронювання на будь-яку дату.

До персоналу приймальної частини входять завідуючий приймальною станцією, супервайзер, старші портьє і портьє. Стійка реєстрації контролюється менеджером з рецепції, і його обов'язок полягає в тому, щоб стежити за тим, щоб лікувально-оздоровчий комплекс досягав максимального доходу та максимального рівня заповнюваності номерів. Керівник стійки реєстрації також зобов'язаний контролювати та мотивувати свій персонал, а також підтримувати високий авторитет серед гостей. Це сприяє тому, що відділи фронт-офісу зокрема та лікувально-оздоровчий комплекс загалом

надають якісні послуги. Спеціальним обов'язком начальника прийому є забезпечення безперебійної роботи стійки реєстрації, організація чергувань та розгляд скарг.

Старший порт'є відповідає за кожну зміну всьому персоналу. Старший адміністратор візьме на себе відповідальність за розподіл кімнат для гостей, роботу з групами, що прибули, і вирішення нагальних проблем або запитів гостей.

Адміністратори готуються до прибуття гостей, зустрічають гостя, коли вони прибувають, заселяють гостя в лікувально-оздоровчий комплекс, призначають відповідні номери та перевіряють спосіб оплати гостей. Вони також ведуть облік стану кожного номера в лікувально-оздоровчому комплексі.

Телекомунікації контролюють пошту та повідомлення. Даний відділ також оснащений усією інформацією про готелі та місто. У цьому відділі фронт-офісу в невеликих лікувально-оздоровчих комплексах також можуть надаватися повідомлення для гостей, їхня пошта, обробка ключів та будь-яка інша інформація, яку гість може запитати, наприклад огляд визначних пам'яток, покупки тощо. Лікувально-оздоровчий комплекс приділяє велику увагу тому, щоб передній офіс був привабливим і чистим з квітковими композиціями.

Асистент фронт-офісу повинен відповідати на всі запитання щодо розкладу рейсів, автобусів і потягів, визначних пам'яток міста тощо. Він повинен бути в змозі рекомендувати тури найближчими околицями та майбутніми відстанями. Фронт-офіс-асистент повинен знати все про ресторан, бар та інші зручності та послуги, які пропонує лікувально-оздоровчий комплекс. Від інформаційного обслуговування немає відчутного прибутку, але воно дає клієнту відчуття, що лікувально-оздоровчий комплекс докладася всіх зусиль для ефективного обслуговування. У великих лікувально-оздоровчих комплексах довідкові служби часто мають власні стійки. Звичайно, неможливо, щоб помічник мав у своєму розумі всі ці елементи,

необхідні для якісного інформаційного обслуговування, але він повинен мати достатньо матеріалів, таких як папки тощо, і знання, як ними користуватися.

До складу відділу телекомунікаційного зв'язку входять керівник телефонного зв'язку та телефонні оператори, які працюють як вдень, так і вночі.

Телефонний супервайзер і телефонні оператори обробляють усі вхідні та вихідні дзвінки через комутатор лікувально-оздоровчого комплексу. Цей персонал потребує хороших мовних та комунікаційних навичок. Вони також керують лікувально-оздоровчою системою пейджингового зв'язку, послугою зв'язку з певними членами лікувально-оздоровчого комплексу та адміністрацією. Життєво важливою роллю телефонного відділу є діяти як центр зв'язку в надзвичайних ситуаціях, таких як пожежі, крадіжки, а також під час стихійних лих, таких як землетруси, циклони та повені.

Стійка пошти зазвичай є лише у дуже великих лікувально-оздоровчих комплексах. До складу поштово-інформаційного відділу входять: начальник служби пошти та інформації, референт пошти та інформації.

Начальник служби пошти та інформації відповідає за команду працівників служби пошти та інформації, які видають ключі для гостей і доставляють пошту та повідомлення. Вони також відповідають за роботу з відвідувачами та надання інформації про лікувально-оздоровчий комплекс або місцеві пам'ятки. Вони також матимуть запас місцевих поштових марок і канцтоварів. Пошта та довідкова служба надають деяку спеціальну інформацію та запити, зроблені діловими людьми.

Офіцер зі зв'язків з гостями (GRO) зазвичай має стіл у головному холі. Їхній головний обов'язок полягає в тому, щоб гості відчували себе гостинними та надавали більш індивідуальне обслуговування, дуже часто просто спілкуючись з гостями, які подорожують самі та, можливо, почуваються самотніми, залишаючись у незнайомому новому місті. GRO також розглядають проблеми та скарги гостей і завжди беруть участь у догляді за VIP-персонами та частими гостями.

До персоналу відділу каси фронт-офісу входять: контролер-касир, касири.

Контролер-касир несе повну відповідальність за всю готівку та способи оплати гостей, а також контроль за роботою касирів фронт-офісу. Відповідальність за підготовку відкриття та розрахунки рахунків гостей-резидентів несуть касири каси. Вони перевіряють, щоб усі витрати були додані до рахунків гостей, а розрахунки оброблялися належним чином. Касири фронт-офісу також адмініструють систему сейфів лікувально-оздоровчого комплексу. У лікувально-оздоровчих комплексах, які відвідують іноземні гості, вони також надають послуги обміну іноземної валюти.

Касир фронт-офісу повинен знати принципи бухгалтерського обліку та основні бухгалтерські процедури лікувально-оздоровчого комплексу. Підпорядковується бухгалтеру з доходів фінансово-бухгалтерського відділу. Він виконує наступні обов'язки: реквізиція та обслуговування готівки та банківських операцій, проводити гостьові витрати та кредит у відповідних гостьових фоліо, оплачувати всі рахунки гостя під час від'їзду.

Фронт-офіс накопичує всі витрати, зроблені гостем під час перебування у лікувально-оздоровчому комплексі. Ці витрати оголошуються відділу виставлення рахунків за допомогою ваучерів, виданих різними сервісними центрами лікувально-оздоровчого комплексу, такими як телефон, бар, ресторан тощо. Рахунок гостя можна вести в рукописній формі через табличну книгу відвідувачів за допомогою машини або комп'ютера.

Стійка в лобі / консьєрж. Стійка дзвоника в основному відповідає за обробку багажу гостей. Він складається з групи персоналу в уніформі для обслуговування гостей. У великому лікувально-оздоровчому комплексі ця секція має самостійний статус. У відділі консьєржа працює велика група співробітників у формі, в т. ч головний портьє (розпорядник дзвінка/менеджер з обслуговування вестибюлю); швейцар; носильники або пейджери

Головний швейцар відповідає за весь персонал в уніформі в офісі та зазвичай працює за столом у головному холі. Нижче наведено деякі з

обов'язків і послуг, за які вони відповідають: контроль нарядів; тісний зв'язок з менеджером фронт-офісу та іншими відділами; надання інформації гостям щодо послуг, які пропонує їхній лікувально-оздоровчий комплекс та місцевих маршрутів; прийом повідомлень та видача ключів від кімнати; бронювання квитків у театр та підтвердження авіаперельотів; організація прокату автомобілів; вирішення гостьових проблем і запитань щодо місцевості.

Останнім часом люди очікують, що лікувально-оздоровчі комплекси нададуть широкий спектр зручностей і послуг для задоволення їхніх конкретних потреб. Такий спектр послуг може включати факс, ксерокс і секретарську роботу. Також може бути попит на послуги письмового та усного перекладу, а також на оренду обладнання, такого як портативні комп'ютери, портативні телефони та диктофони. Організація закритих переговорних кімнат також входить в обов'язки співробітників бізнес-центру. Якщо в лікувально-оздоровчому комплексі багато неангломовних гостей, то можуть знадобитися двомовні секретарі.

На стійці реєстрації вночі досить тихо, і ніч традиційно була часом, коли виконуються обов'язки, пов'язані з документообігом і перевіркою цифр; вони називаються обов'язками аудиту. Аудиторські обов'язки включають перевірку та заповнення рахунків гостей і лікувально-оздоровчих комплексів, збалансування показників доходів лікувально-оздоровчого комплексу, а також підготовку статистики та підсумків доходів лікувально-оздоровчого комплексу для керівництва.

У минулому, у більшості касових систем виставлення рахунків, обов'язки аудиту виконувалися або вручну, або за допомогою простих механічних або електронних машин. Однак із появою комп'ютеризованих систем більшість робіт тепер виконуються автоматично комп'ютером протягом дня. Таким чином, потреба в персоналі, який займається виставленням рахунків і аудитором, значно зменшується, а обов'язки нічного аудиту стали набагато простішими. Зазвичай потрібні лише комп'ютерні роздруковки доходів і статистичної інформації лікувально-оздоровчого

комплексу. Одним із найважливіших завдань, за якими керують нічні аудитори, є резервне копіювання комп'ютерної системи. Це передбачає створення копій усіх важливих файлів на комп'ютері. Час від часу персонал може вручну заповнювати підсумкові аркуші та проводити спеціальні перевірки.

Туристичне бюро, якщо воно наявне у лікувально-оздоровчому комплексі працює над створенням незабутніх і чудових вражень для гостей лікувально-оздоровчого комплексу під час їхньої подорожі. Співробітник туристичного бюро повинен бути знайомий з місцевістю та всіма туристичними пам'ятками та видами діяльності, які це місце може запропонувати. Досвідчені співробітники можуть допомогти гостям спланувати їхній маршрут у туристичному бюро. Гості оцінять цю додаткову перевагу та неодмінно скористаються нею, коли приїдуть звіддалік. Багато туристичних бюро пропонують найвигідніші пропозиції на враження, які гості не змогли б отримати, якби звернулися прямо до джерела. Поліпшення досвіду відвідувачів – це перша думка, яку кожен власник лікувально-оздоровчого комплексу згадує щодня, відкриваючи активне туристичне бюро як частину своїх першорядних послуг на території лікувально-оздоровчого комплексу.

Правила та положення про персонал фронт-офісу наступні:

1. Пунктуальність – найголовніша потреба. Будьте завжди натхненні та мотивовані.
2. Одягайтеся просто і будьте дуже доглянуті.
3. Мого немає, все наше.
4. Перерви важливі, але не робіть тривалих.
5. Ніколи не залишайте стійку реєстрації без нагляду.
6. Завжди повідомляйте про свою позицію товаришам по команді.
7. Тримайте очі відкритими, постійно спостерігайте та перевіряйте середовище фронт-офісу.
8. Повідомте про будь-яке порушення.
9. Підтримуйте помешкання чистим і стильним.

10. Кожен гість – VIP.

11. Ніколи не кажіть, що я не знаю, або це не моя робота, але завжди пропонуйте альтернативу.

12. Тримайте мобільний у беззвучному режимі та не розмовляйте по мобільному в гостьових зонах.

Перелік основних і додаткових послуг лікувально-оздоровчого комплексу, що проєктується, визначений його типом та рівнем комфорту і поданий у вигляді табл. 2.1.

Таблиця 2.1

**Характеристика послуг лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів [складено автором]**

Послуги	Характеристика
Основні	
Розміщення	Готель**** на 50 номерів
Харчування	Типи закладів: торгівельний зал ресторану, бар. Тип харчування – ВВ (розміщення в готелі зі сніданком).
Спортивно-оздоровчі послуги	Повний спектр спа-послуг, тренажерний зал, йога, фітнес, сауна.
Додаткові	
Побутові послуги	Прання, хімчистка, прасування тощо.
Банківські послуги	Банкомат
Культурно-дозвільні послуги	Події та івенти до свят.
Торгівельні послуги	Магазин з фірмовою косметикою
Медичні послуги	Медичний пункт
Послуги зв'язку та інформації тощо	WI-FI зона в номерах та на території готелю

Отже, лікувально-оздоровчий комплекс у рекреаційній зоні міста Києва міститиме такі додаткові послуги як: основні, розміщення, харчування, спортивно оздоровчі, банківські, культурно-дозвільні, торгівельні, медичні, зв'язку та інформації.

Життєво важливо, щоб усі працівники проєктованого лікувально-оздоровчого комплексу, а особливо відділи фронт-офісу, були в межах досяжності гостей протягом усього їхнього перебування, щоб створити незабутні враження. Незалежно від того, чи працюють співробітники за

стійкою реєстрації, у відділі прибирання чи в ресторані чи кафе, кожен працівник повинен ставитися до кожного гостя лікувально-оздоровчого комплексу з такою гостинністю та пам'ятати про правило, що клієнт є королем сфери послуг.

### **2.1.1. Приймально-вестибюльна група**

Щоб успішно спроектувати приймально-вестибюльну зону, необхідно враховувати кілька факторів, таких як місткість, категорія, тип і стиль лікувально-оздоровчого комплексу. Розробляючи структурно-логічну модель приміщень вестибюльної групи, необхідно враховувати, що вестибюль є обличчям лікувально-оздоровчого комплексу, тому його дизайн повинен бути естетичним і комфортним для гостей.

Основні зони вестибюля можуть бути організовані за такими принципами:

1. Фронтальна – коли зона розташована вздовж фасаду лікувально-оздоровчого комплексу і створює просторову зону.
2. Поздовжня – коли зона розташована вздовж вестибюльного коридору і носить послідовний характер [22].
3. Концентричні – коли зони розташовані навколо центральної зони, яка може бути прикрасою вестибюля (наприклад, фонтан, декоративна стіна тощо).

Проектування кімнати безпеки в лікувально-оздоровчому комплексі також є важливим кроком. До таких приміщень зазвичай відносять кімнату охорони, кімнату для зберігання цінностей і документів, кімнату першої медичної допомоги, кімнату відеоспостереження тощо. Для забезпечення безпеки гостей і персоналу лікувально-оздоровчі комплекси повинні встановлювати сучасне обладнання та системи безпеки, такі як вогнегасники, детектори диму, системи сигналізації, відеоспостереження, системи контролю доступу тощо.

Фронт-офіс є одним з найважливіших підрозділів будь-якого лікувально-оздоровчого комплексу, що забезпечує організацію прийому та розміщення гостей [10]. Приймальну зону слід розташовувати в атріумі так, щоб її було видно з центрального входу, а простір атріуму було видно з робочої зони за ресепшн. Бек-офіс має бути розташований поза полем зору гостей та іншого персоналу лікувально-оздоровчого комплексу, за стійкою реєстрації.

Для забезпечення безпеки лікувально-оздоровчого комплексу кімнату охорони необхідно розмістити в окремому секторі в зоні ресепшн і холі, який не видно гостям. Також необхідно передбачити спеціальну кімнату для зберігання та транспортування багажу гостей, яка, як правило, знаходиться поблизу стійки реєстрації. Крім того, гостьові туалети повинні бути розташовані у холі.

При проектуванні зон реєстрації та вестибюлів необхідно враховувати місткість і категорію лікувально-оздоровчого комплексу. Вестибюль включає такі основні зони: інтенсивного пішохідного руху, екстенсивного пішохідного руху, зона відпочинку та очікування.

Зона прийому має бути достатньою для забезпечення всіх необхідних функцій, включаючи робочі місця персоналу, реєстрацію гостей, а також камеру зберігання багажу та інформаційні кіоски.

Бек-офіс повинен бути розташований у недоступному для інших гостей та персоналу лікувально-оздоровчого комплексу місці. Тут розташовані кімнати для співробітників, склади та інші офісні приміщення [40].

Ліфти у лікувально-оздоровчому комплексі повинні бути організовані в групи, забезпечуючи швидкий і легкий доступ до номерів. Туалети повинні бути розташовані у вестибюлі та службових приміщеннях, з виходом у громадські приміщення та коридори. Кімната безпеки повинна бути розташована в окремій зоні, поза полем зору гостей, але з легким доступом до всіх зон лікувально-оздоровчого комплексу. Для забезпечення безпеки

лікувально-оздоровчі комплекси повинні встановити системи відеоспостереження та контролю доступу.

Служба прийому та розміщення (Front Desk) є однією з основних частин лікувально-оздоровчого комплексу, що складається з двох функціональних частин: Front Office і Back Office. У вестибюлі визначається зона для організації фронт-офісу, яка проглядається з центрального входу, а простір вестибюля – з робочого місця за стійкою реєстрації. Бек-офіс – це зона, яка повинна бути розташована за стійкою, поза полем зору інших гостей і персоналу лікувально-оздоровчого комплексу [18].

Ліфти зазвичай розташовуються групами, по кілька в кожній частині лікувально-оздоровчого комплексу. Санвузол в лікувально-оздоровчому комплексі «Отман» буде розташований при вході в службову зону з виходом у хол. А кімната охорони буде оформлена в окремий сектор, непомітний для гостей. Результати вибору приміщень приймально-вестибюльної групи занесені до табл. 2.2

Таблиця 2.2

**Приймально-вестибюльні приміщення лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів [складено автором]**

Найменування приміщення	Площа, м <sup>2</sup>
Вестибюль (у т. ч. гардероб, туалетні кімнати)	60
Служба приймання та обслуговування	20
Кімната чергового персоналу	22
Камера схову	6
Приміщення охорони	6
Медпункт	18
Разом	132

Для проєктованого лікувально-оздоровчого комплексу на першому поверсі передбачено розміщення такої групи номерів: хол з групою ліфтів; конференц-зал та супутні приміщення (для організації перерв на каву та туалету); ресторанне господарство (їдальні, холодильні та гарячі камери, складські приміщення тощо); спа-зона (масажний кабінет, соляна кімната,

додатковий санвузол); група управління об'єктом (кімнати для адміністраторів і співробітників, кімнати охорони).

Всі перераховані блоки приміщень повинні бути взаємозалежними з урахуванням специфіки функціональних процесів установи. Функціональна організація приміщень вестибюльної групи повинна забезпечувати раціональне розташування вертикальних комунікацій і входів, щоб рух основного людського потоку був якомога коротшим.

Функціональні зв'язки зон атріуму з груповими кімнатами повинні виключати перетини людських потоків.

### 2.1.2. Житлова

Блок колективних житлових приміщень є основним у будь-якому типі лікувально-оздоровчого комплексу. Як вже зазначалося, номерний фонд лікувально-оздоровчого комплексу складається з: апартаментів, люксів, напівлюксів та стандартних номерів. Всі приміщення оформлені відповідно до концепції лікувально-оздоровчого комплексу, описаної вище. Характеристика номерного фонду подана у табл. 2.3.

Таблиця 2.3

#### Склад і площа житлової групи приміщень

[складено автором]

Тип номеру	Характеристика	Кількість місць	Кількість номерів	Всього місць	Житлова площа, м <sup>2</sup>	Разом, площа м <sup>2</sup>
Апартамент	Номер з двох житлових кімнат, кухонної ніші, одного повного та одного додаткового санвузлів. Включає наступні приміщення: спальня, вітальня, кабінет, повний санвузол містить умивальник, ванну, душ і унітаз	2	4	8	50	200

## Продовження табл.2.3

Дуплекс, люкс	Номер з двох житлових кімнат та повного санвузла. Включає наступні приміщення: спальня, вітальня, повний санвузол містить умивальник, душ і унітаз	2	6	12	35	210
Напівлюкс	Кожен номер складається з вітальні, спальні та ванної кімнати. У спальні велике двоспальне ліжко, диван, телевізор, міні-холодильник.	2	20	40	20	400
Номер і категорії	Номер оснащений одним односпальним ліжком та оснащений повним санвузлом	1	20	20	16	320
ВСЬОГО		50	80	80	1130	1130

Номери в проєктованому нами закладі повинні бути орієнтовані на відпочинок і релаксацію, тому тут буде все, що може знадобитися гостям під час перебування: супутникове телебачення, кондиціонер, безкоштовний Wi-Fi і фен.

У всіх лікувально-оздоровчих комплексах, де встановлені сейфи, вони повинні мати стінки, двері та капітальні ґрати, а двері – механізм самозачинення згідно з вимогами ДСТУ 4012.1 (захисні сховища). Охоронювані приміщення повинні мати контроль доступу та охоронну сигналізацію. Вхід до приміщення та самі приміщення повинні контролюватися системою архівного відеоспостереження. Для роботи з об'єктами, які не контролюються системою відеоспостереження, в приміщенні повинна бути окрема зона. У разі встановлення депозитного сейфа з коміркою він повинен відповідати не нижче третьої категорії стійкості згідно з вимогами ДСТУ 4012.2 .

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

До групи побутових, торговельних, дозвілєво-розважальних, лікувально-оздоровчих приміщень входять різні об'єкти, призначені для відповідних видів діяльності.

Перелік об'єктів:

- Побутові приміщення: побутові приміщення для виробничого персоналу, гардеробні, санвузли, склади та ін. і
- Торгівельні приміщення: магазини в салонах краси та інших місцях продажу товарів і послуг [11].
- Приміщення дозвілля та розваг: концертні зали, ігрові зони та інші місця для відпочинку та розваг.
- Оздоровчі приміщення: санаторно-курортні зони, спортивні центри, басейни, тренажерні зали та інші місця для занять спортом і оздоровлення.

Проектування закладів лікувально-оздоровчого призначення може здійснюватися за умови планування подібних послуг у лікувально-оздоровчому комплексі. Фізкультурно-оздоровчі послуги проводяться в спеціальних кабінетах, обладнаних усім необхідним обладнанням. Термальний комплекс у лікувально-оздоровчому комплексі запропонує широкий спектр оздоровчих та косметологічних послуг. Прийоми та тренінги також проводяться в багатофункціональному залі, який можна легко адаптувати під будь-який захід. Дитяча кімната дозволяє залишити своїх дітей під опіку професійних аніматорів. В таблиці 2.4 надано перелік приміщень побутового, лікувально-оздоровчого призначення в проектованому закладі на 50 номерів у зоні відпочинку міста Києва.

Таблиця 2.4

#### Приміщення побутового та спортивного оздоровчого призначення

[складено автором]

Приміщення побутового та лікувально-оздоровчого призначення готелю	м <sup>2</sup>
Спа-комплекс	120

## Продовження табл.2.4

Салон краси	39
Тренажерний зал	40
Інвентарна	8
Кімната інструктора	8
Роздягальні з санвузлами (жіночі)	12
Роздягальні з санвузлами (чоловічі)	12
Комора	4
Басейн	60
Приміщення спортивного призначення	40
Приміщення конференц-залу	80
Разом	423

Отже, лікувально-оздоровчий комплекс на 50 номерів у рекреаційній зоні в міста Києва має широкий спектр послуг [38]: лікувально-оздоровчих, побутових, торговельних, дозвілєво-анімаційних.

Даний набір послуг робить проєктований лікувально-оздоровчий комплекс конкурентноспроможним та зацікавленим для споживачів.

## 2.2. Групи приміщень Бек Офіс (Back Office)

Бек-офіс лікувально-оздоровчого комплексу є протилежністю фронт-офісу, оскільки працівники бек-офісу не взаємодіють безпосередньо з гостями.

Ключові відмінності між бек-офісом та фронт-офісом наступні:

– Фронт-офіс: персонал, який виконує такі функції, як стійка реєстрації, консьєрж і служба обслуговування гостей, спілкується з гостями віч-на-віч, обробляє реєстрації, запити та надає допомогу протягом усього перебування.

– Бек-офіс: хоча співробітники бек-офісу безпосередньо не взаємодіють з гостями, їхня робота має фундаментальне значення для підтримки досвіду гостей. Вони зосереджені на внутрішніх операціях, які забезпечують безперебійну роботу лікувально-оздоровчого комплексу.

Бек-офіс – це не окрема кімната, а набір відділів, які співпрацюють, щоб забезпечити ефективну роботу лікувально-оздоровчого комплексу. Ось найпоширеніші з відділів бек-офісу:

1. Бухгалтерський облік і фінанси: цей відділ керує фінансовим станом лікувально-оздоровчого комплексу. Вони займаються всім: від нарахування заробітної плати, складання бюджету та відстеження доходів до підготовки фінансових звітів для керівництва та інвесторів.

2. Управління закупівлями та запасами: відповідає за пошук і закупівлю всіх товарів, необхідних для лікувально-оздоровчого комплексу – від їжі та напоїв до білизни для номерів і засобів для прибирання. Вони також підтримують рівень запасів, ведуть переговори з постачальниками та забезпечують економічну ефективність.

3. Людські ресурси: основа управління персоналом. HR контролює наймання, навчання, виплати працівникам, планування та дотримання трудового законодавства. Вони відіграють ключову роль у підтримці кваліфікованої та щасливої робочої сили.

4. Інформаційні технології (ІТ): ІТ обслуговують технологічну інфраструктуру лікувально-оздоровчого комплексу. Сюди входять мережі, апаратне забезпечення, системи бронювання (їх часто називають системою управління власністю або PMS), системи торгових точок (POS) для ресторанів і кібербезпека, і все це спрямовано на безперебійний відпочинок гостей.

5. Продажі та маркетинг: незважаючи на те, що група продажів і маркетингу часто спілкується з гостями, даний відділ лікувально-оздоровчого комплексу можна вважати бек-офісом. Вони аналізують ринкові тенденції, розробляють рекламні кампанії та розробляють стратегії для максимізації зайнятості номерів і прибутку.

6. Менеджмент: виконавча команда встановлює напрямки, контролює роботу всіх відділів і приймає стратегічні рішення, що впливають на довгостроковий успіх готелю.

Налагоджена робота бек-офісу забезпечує кілька ключових напрямків:

– Фінансовий контроль. Точне фінансове відстеження та звітність мають вирішальне значення для прийняття обґрунтованих бізнес-рішень, контролю над витратами та максимізації прибутковості.

– Операційна ефективність: спрощені закупівлі, контроль запасів і управління персоналом забезпечують оптимальне використання ресурсів, створюючи бездоганний досвід для гостей і мінімізуючи витрати.

– Прийняття рішень на основі даних: бек-офіс збирає та аналізує цінні дані про вподобання гостей, ринкові тенденції та фінансові показники. Ці дані допомагають керівництву точно налаштувати стратегії, розумно розподілити ресурси та покращити пропозиції лікувально-оздоровчого комплексу.

– Відповідність законодавству: експертиза кадрової роботи допомагає орієнтуватися в складному трудовому законодавстві, тоді як бухгалтерія та фінанси забезпечують відповідність податковим вимогам і правилам.

Як і в інших галузях, бек-офіси лікувально-оздоровчих комплексів використовують технології для підвищення ефективності та покращення використання даних:

1. Хмарне програмне забезпечення: системи управління готелями все більше переходять у хмару, що забезпечує віддалений доступ, оновлення в реальному часі та кращу співпрацю між відділами.

2. Інструменти бізнес-аналітики: вдосконалене аналітичне програмне забезпечення допомагає бек-офісам перетворювати дані на корисну інформацію, сприяючи кращому прогнозуванню, оптимізації цін і персоналізованому маркетингу.

3. Автоматизація: такі рутинні завдання, як обробка рахунків-фактур, створення звітів і відстеження запасів, автоматизуються, звільняючи персонал для більш стратегічних функцій.

Отож, бек-офіс проєктованого лікувально-оздоровчого комплексу, хоч і менш помітний за фронт-офіс, але є таким же важливим, як і його зовнішній аналог. Добре організований і ефективний бек-офіс забезпечує надійну основу, на якій лікувально-оздоровчий комплекс створює незабутні враження для гостей і досягає довгострокового успіху.

### 2.2.1. Адміністративна

Адміністративні приміщення лікувально-оздоровчого комплексу – це офісні приміщення, які використовуються для управління та контролю діяльності установи. Ці номери розташовані в окремій зоні лікувально-оздоровчого комплексу і включають наступні кімнати:

– Кабінет директора: генеральний менеджер лікувально-оздоровчого комплексу та інші менеджери мають власні окремі кімнати в адміністративній зоні установи. Тут відбуваються важливі зустрічі, планування та приймаються рішення [10].

– Фінансово-бухгалтерський відділ: відповідає за фінансову діяльність лікувально-оздоровчого комплексу, включаючи бухгалтерський облік, звітність, контроль витрат та оперативний облік. Є кімната з калькулятором і комп'ютером.

– Відділ кадрів: відповідає за управління командою лікувально-оздоровчого комплексу, підбір нових працівників, навчання команди [33].

Адміністративні приміщення лікувально-оздоровчого комплексу в зоні відпочинку міста Києва знаходитимуться на 1 поверсі установи. У зв'язку з невеликими розмірами лікувально-оздоровчого комплексу архів і бухгалтерія об'єднані в одному приміщенні. Відомості про склад та площу адміністративних об'єктів проєктованого закладу наведено в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

#### Адміністративні приміщення лікувально-оздоровчого комплексу у рекреаційній зоні м. Києва [складено автором]

Адміністративні приміщення готелю	м <sup>2</sup>
Кабінет директора	16
Кімната завгоспа	10
Бухгалтерія та відділ кадрів	35
Зал для проведення нарад	30
Разом	91

Отже, адміністративні приміщення лікувально-оздоровчого комплексу «Отaman» на 50 номерів у рекреаційній зоні в міста Києва займають не дуже велику площу, що дуже добре відображається на додаткових послугах готелю.

### **2.2.2. Господарська та виробничо-побутова**

Господарські та виробничо-побутові приміщення лікувально-оздоровчого комплексу включають різноманітні простори, які використовуються для забезпечення його функціонування та обслуговування гостей. Основні приміщення, які можна зустріти в лікувально-оздоровчому комплексі, включають:

– Пральня: місце для прання та прасування постільної білизни та рушників. Пральня має бути укомплектована пральною машиною, сушаркою, праскою та іншою необхідною технікою [18].

– Склад: приміщення, призначене для зберігання різних матеріалів, обладнання та інвентарю, що використовується в лікувально-оздоровчому закладі. Це продукти харчування, постільна білизна, рушники, побутова хімія, меблі та інше.

– Технічні приміщення: включають приміщення, де розташовані системи опалення, вентиляції, кондиціонування повітря, електроштити, комп'ютерні мережі, системи безпеки та інші технічні системи, що забезпечують роботу лікувально-оздоровчого закладу [25].

– Майстерня: місце, де проводяться ремонтні та технічні роботи.

На першому поверсі проектованої установи будуть розміщені господарсько-виробничі приміщення, а також житлові приміщення. Також варто подумати про встановлення невеликої пральні, так як через віддаленість від лікувально-оздоровчого комплексу складно укласти договір з діючою фабрикою. Відомості про склад та площу приміщень наведено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

### Склад і площі господарсько та виробничо-побутових приміщень

[складено автором]

Найменування приміщення	Площа не менша ніж, м <sup>2</sup>
Побутові приміщення	24
Електротехнічна	8
Резервний склад білизни	6
Матеріально-технічні склади	24
Склад видаткових матеріалів	4
Склад меблів	20
Побутові приміщення виробничого персоналу, гардероб, санвузли	40
Бойлерна	20
Разом	146

Отже, в даному підрозділі ми навели перелік господарсько та виробничо-побутових приміщень, які будуть розміщені в лікувально-оздоровчому комплексі «Отaman». Дані приміщення відіграють ключову роль для забезпечення надання високоякісних послуг лікувально-оздоровчим комплексом своїм відвідувачам.

### 2.3. Сервіс (Service)

Обслуговування в лікувально-оздоровчому комплексі можна визначити як передбачення потреб гостей і надання їм нового досвіду. Робота над цим має бути основним завданням для керівництва та кожного члена команди лікувально-оздоровчого комплексу, безперервно та без дедлайнів.

Лікувально-оздоровчий комплекс пропонує своїм гостям оздоровчі спа-послуги. Ці спа-центри зазвичай пропонують різноманітні послуги для відпочинку та оздоровлення. Ось деякі загальні послуги, якими можна скористатися в лікувально-оздоровчому комплексі:

– Масаж: у спа-центрі пропонують різноманітні види масажу, включаючи шведський масаж, тайський масаж, глибокий масаж шкіри та інші. Висококваліфіковані масажисти гарантують релакс і оздоровлення [19].

– Гідротерапія: включає гарячі ванни, джакузі, сауни, хамами (турецькі лазні) та інші процедури, які сприяють розслабленню тіла та розуму.

– Естетичні процедури: лікувально-оздоровчий комплекс пропонує естетичні послуги, такі як догляд за обличчям, манікюр, педикюр, естетичні процедури для тіла та інші.

– Тренажерний зал: практично кожний лікувально-оздоровчий комплекс має власний тренажерний зал із сучасними тренажерами. Гості можуть користуватися тренажерами, брати участь у групових тренуваннях або займатися індивідуальними видами спорту [26].

– Йога та медитація: лікувально-оздоровчі комплекси пропонують сеанси йоги або заняття медитацією, щоб зняти стрес і покращити свій психічний стан.

– Косметичні засоби: майже всі лікувально-оздоровчі комплекси пропонують власну лінію косметичних засобів, які можна придбати для використання в установі або взяти в подарунок.

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

Бронювання (Reservation) та дистрибуція (Distribution) грають важливу роль в індустрії лікувально-оздоровчого туризму, в тому числі і для лікувально-оздоровчих закладів у рекреаційній зоні на 50 номерів. Розглянемо цей процес на конкретному прикладі лікувально-оздоровчого комплексу в зоні відпочинку.

Бронювання. Бронювання в лікувально-оздоровчому комплексі можна здійснювати через різні канали, наприклад, веб-сайти даних установ, туристичні онлайн-агентства, мобільні додатки або зв'язавшись із лікувально-оздоровчим комплексом безпосередньо по телефону чи електронною поштою.

Веб-сайт лікувально-оздоровчого комплексу: на веб-сайті закладу гості можуть переглянути інформацію про лікувально-оздоровчий комплекс, послуги, номери, ресторани та інші зручності. Вони можуть вибрати дату

прибуття, кількість людей і кількість необхідних місць, а потім зробити бронювання онлайн, заповнивши необхідну інформацію та здійснивши оплату.

Дистрибуція лікувально-оздоровчого комплексу означає процес розподілу номерів установи через різні канали для забезпечення максимальної видимості та бронювання для потенційних гостей. Основні канали дистрибуції лікувально-оздоровчого комплексу включають:

– Офіційний веб-сайт лікувально-оздоровчого комплексу: установа має власний веб-сайт, де гості можуть переглядати інформацію про ню, фотографії, послуги та бронювати номери онлайн.

– Туристичні онлайн-агентства: існує багато онлайн-платформ, таких як Booking.com, Expedia, Hotels.com, Airbnb та інші, які допомагають лікувально-оздоровчим комплексам залучати потенційних гостей і захищати бронювання через їхні веб-сайти чи програми.

– Туроператори: лікувально-оздоровчі комплекси укладають угоди з туроператорами, які продають туристичні пакети, включаючи розміщення в закладі. Це дає лікувально-оздоровчим комплексам можливість залучати гостей з різних ринків, які співпрацюють із цими туроператорами.

На першому поверсі лікувально-оздоровчого комплексу буде працювати служба бронювання, до функцій якої входять:

1. Прийом та обробка реєстрацій.
2. Оформлення необхідної документації: щоденний графік прибуття (тиждень, місяць, квартал, рік), карта руху номерів. Заявки приймаються по телефону, факсу, поштою (листом або телеграмою) та за допомогою комп'ютерної системи бронювання [30]. Кожен запит повинен містити наступну інформацію: дата і час прибуття; орієнтовна дата і час виїзду; кількість гостей; категорія номеру (люкс, апартаменти, напівлюкс, стандарт); обслуговування номерів (наявність ванни, душу, телевізора, міні-бару, сейфа, міні-бару тощо); харчування (тільки сніданок, напівпансіон, повний пансіон); ціна (при зазначенні ціни бажано точно вказати, що сплачує гість: за весь

період проживання, за одну добу перебування, за кожного проживаючого, лише за проживання, за проживання та харчування, за проживання та сніданок тощо); ім'я та ініціали особи, яка оплачує рахунок (або назва компанії); вид оплати (готівковий, безготівковий, кредитною карткою); особливі побажання (попереднє бронювання столика в ресторані, можливість розміщення домашніх тварин у номері тощо).

3. Підтвердження реєстрації – це спеціальне повідомлення про те, що гість отримає проживання в лікувально-оздоровчому комплексі. Як правило, у повідомленні вказується номер підтвердження, очікувані дати прибуття та від'їзду гостей, категорія заброньованого номера, кількість гостей, кількість ліжок та будь-які інші спеціально узгоджені вимоги. Для того, щоб зайвий раз уточнити всі деталі проживання, а також виключити виникнення спірних питань, гостю бажано мати при собі повідомлення після прибуття в лікувально-оздоровчий комплекс [36]. Це означає, що установа підтверджує бронювання тільки тоді, коли отримує відповідну гарантію – оплату – від клієнта, у випадку, якщо клієнт запізнюється або не прибуває зовсім. Такими гарантіями в основному є передоплата в розмірі 50 % або 100 % вартості проживання або добового проживання за весь період, а також інформація про номер кредитної картки клієнта. Розвиток розгалужених готельних мереж з власними мережами та франчайзі породив нові централізовані системи бронювання, в результаті чого 60-70 % централізованих систем бронювання знаходяться під компанією.

Зараз можна здійснювати бронювання онлайн на офіційному сайті лікувально-оздоровчого комплексу та через популярні туристичні портали. Можна замовляти номер за допомогою мобільного додатку закладу. Розміщення гостей залежить від їхніх уподобань щодо типу номеру та розташування в лікувально-оздоровчому комплексі.

4. Забезпечення повної конфіденційності та безпеки при зберіганні та обробці персональних даних гостей.

Організація надання персоналом послуг з прийому та розміщення відвідувачів є важливою складовою, оскільки формує у гостей бажання знову зупинитися в даному закладі. За координацію надання послуг та інформаційну підтримку під час перебування гостя відповідає команда прийому та розміщення [6]. На етапі перебування в лікувально-оздоровчому комплексі всі фінансові операції на рахунках гостей реєструються та переглядаються під час нічних перевірок. Організація обслуговування в лікувально-оздоровчих комплексах, розташованих у зонах відпочинку, спрямована на максимальне задоволення потреб клієнтів.

Заселення в проєктований лікувально-оздоровчий комплекс буде доступне цілодобово як на сайті так і самій установі. Коли ви приїдете в лікувально-оздоровчий комплекс, то вам потрібно підійти до рецепції. Там Вас зустрине адміністратор установи. Можливо, Вам знадобиться надати документ, що посвідчує особу (паспорт або водійські права), а також кредитну картку або готівку для оплати проживання.

Після подання необхідних документів Вам буде запропоновано заповнити реєстраційну форму, де ви повинні вказати свої особисті дані, включаючи ім'я, адресу, контактні дані та будь-яку іншу інформацію, яку може вимагати готель. Тоді Вам потрібно буде оплатити проживання під час реєстрації заїзду або виїзду. Оплата здійснюється готівкою, кредитною карткою або іншими прийнятними в готелі способами оплати.

Після успішної реєстрації Ви отримаєте ключ від кімнати. Ви також отримаєте інформацію про правила, які діють в лікувально-оздоровчому комплексі, час сніданку, послуги та іншу корисну інформацію. Отримавши ключ, ви можете йти до своєї кімнати та починати проживання. Заклад пропонуватиме своїм відвідувачам такі необхідні зручності, як постільна білизна, рушники, туалетно-косметичні засоби та доступ до Інтернету.

### 2.3.2. Хаузкіпінг (Housekeeping) Клінінг (Cleaning)

Хаузкіпінг (Housekeeping) – служба, основним обов'язком якої будуть різні види збиральних робіт у лікувально-оздоровчому комплексі «Отаман». Вираз перекладається з англійської мови як «догляд за будинком» та у застосуванні до проєктованого лікувально-оздоровчого комплексу означає комплекс заходів щодо підтримки порядку та обслуговування гостей [13]. Сьогодні це завдання вирішується двома способами: або формуванням власної структури фахівців з чистоти та затишку, або передачі завдань на аутсорс. Обсяг та частоту обслуговування номерів визначає рівень лікувально-оздоровчого комплексу, але зазвичай економити на цьому напрямі не прийнято. Зниження якості прибирання відразу позначається на заповнюваності номерів та прибутку підприємства.

Нами виділено три основні зони прибирання в лікувально-оздоровчому комплексі:

1. номери;
2. зони загального користування та технічні приміщення;
3. вхідна група та прилегла територія.

Важливо, щоб діяльність з наведення чистоти була якнайменш помітною в лікувально-оздоровчому комплексі: прибирати в номерах бажано під час відсутності постояльців.

Основні види прибирань в лікувально-оздоровчому комплексі будуть наступними. Роботи з наведення чистоти поділяють на щоденні та періодичні. Крім того, необхідно прибирати номери після виїзду постояльця, а заброньовані кімнати освіжати безпосередньо перед заселенням гостей. Розглянемо різні типи прибирання в лікувально-оздоровчому комплексі «Отаман» докладніше.

1. Щоденне прибирання. Протягом дня необхідно буде ретельно наводити чистоту не тільки в номерах, а й на решті території лікувально-оздоровчого комплексу. Роботи поділяються на такі категорії.

2. Поточне. Буде проводитися у зайнятих номерах без постояльців (покоївка відкриває вікно або включає кондиціонер, збирає сміття, миє санвузол, розкладає свіжі рушники та гігієнічне приладдя, пилює у номері, змінює постільну білизну, перевіряє працездатність телевізора, світильників та іншої техніки).

3. Поточне у вільних номерах. Щоб підтримувати свіжість атмосфери, номери, що не використовуються, щодня провітрюватимуть, спускають воду в унітазі.

4. Експрес-прибирання. Проводитиметься позапланово на прохання гостя, нерідко у його присутності.

5. Вечірнє. Як правило, проводиться у п'ятизіркових готелях або для VIP-гостей.

6. Поточне у зонах загального користування. Включає чищення підлогових покриттів (дуже важливо у зоні вестибюля), полірування скляних та металевих поверхонь, знепилювання, збирання та винесення сміття, інші необхідні роботи.

Під час прибирання покоївки в лікувально-оздоровчому комплексі не повинні розмовляти одна з одною або по телефону. Неприпустимо входити без дозволу в зайняті номери або розмовляти з постояльцями на абстрактні теми.

7. Прибирання після виїзду. Проводитиметься відразу після від'їзду гостя задля підготовки номера до заселення наступних постояльців. Включає ретельне прибирання кожного куточка, щоб приміщення блищало чистотою та свіжістю: ретельне миття сантехніки та підлоги в санвузлі, обробку пилюсопом підлогових покриттів та матраца ліжка, провітрювання, видалення сміття та забутих речей, заміну постільної білизни та банних.

8. Періодичне, або генеральне прибирання. Як правило, проводиметься після закінчення високого сезону і включатиме ретельне миття та чистку буквально всіх куточків зверху до низу. Часто для його проведення запрошують професійних клінерів, оскільки обсяги робіт великі, деякі з них вимагають спеціального устаткування – наприклад, зовнішнє миття

вікон, очищення навісів над входами тощо [31]. Кваліфіковані фахівці чистять оббивку меблів та килимові покриття за допомогою ефективних хімічних засобів, обробляють мармурові підлоги та стіни від плям, видаляють пил зі стель та стельових світильників.

Загальні стандарти та правила прибирання у лікувально-оздоровчому комплексі наступні:

Усі види прибирань в закладі виконуються за заздалегідь встановленим стандартом і складаються з трьох основних етапів:

– підготовка візка: нагору кладуть гігієнічне приладдя та воду в пляшках, на середню полицю – чисту білизну, рушники, халати та капці, на нижню – миючі та миючі засоби, з боків прикріплюють мішки для сміття та для брудної білизни;

– прибирання номерів, яке виконується по периметру зліва направо або праворуч наліво, без перепусток;

– розставляння меблів та аксесуарів, створення акуратного вигляду кімнати.

Щоденне прибирання в лікувально-оздоровчому комплексі займатиме близько півгодини, якщо номер використовується, і 5-10 хвилин, якщо вільний. За одну зміну покоївка оброблятиме в середньому 15 номерів. Існують певні правила, яких необхідно дотримуватись. Так, починати слід із номерів, на яких висить табличка «Прохання прибрати». За наявності таблички «Не турбувати» заходити чи навіть стукати у двері категорично забороняється [14].

Порядок роботи у номері в лікувально-оздоровчому комплексі «Отман» буде наступним (будь-який вид прибирання в проєктованому закладі включає наступні дії покоївки):

1. Відчиняє двері і ставить візок поперек отвору, щоб ніхто не зміг зайти до приміщення. Протягом усього прибирання двері залишаються відчиненими.

2. Відкриє вікно або включає вентиляцію, щоб провітрити приміщення.

3. Включає всі освітлювальні прилади.
4. Збирає сміття з кошиків і складає мішок на візку.
5. Складає на візок брудний посуд, якщо він залишився після сніданку.
6. Змінює постільну білизну, застилає ліжка.
7. Змінює рушники у ванній, при необхідності розкладає нові гігієнічні речі.
8. Втирає пил із усіх поверхонь.
9. Обробляє меблі та підлогу пилососом.
10. Протирає дзеркала та скляні поверхні.
11. Миє ванну та сантехніку.
12. Миє підлогу, протирає плінтуси.

Іноді під час прибирання доводиться упорядковувати розкидані речі постояльців. Покоївка не заглядатиме в шафи і валізи, але якщо речі лежать на підлозі, то підніматиме та акуратно складатиме їх на очах або вішатиме на вішалку. До невеликих і цінних речей торкатися заборонено вони лежать там, де їх залишив гість.

Для збирання використовуватимуться якісні гіпоалергенні препарати без різкого запаху. Для кожного виду поверхні буде підготовлено особливий миючий засіб та серветки або губки.

Покоївки та інший персонал обов'язково проходитимуть навчання, до роботи людей в лікувально-оздоровчому комплексі допускатимуть після перевірки знань. Якість роботи контролюватиме супервайзер. На звичайну перевірку він витрачає трохи більше 3-5 хвилин, для ретельного огляду буде потрібно до 10 хвилин.

### **2.3.3. Велес (Wellness), СПА (SPA), Фітнес (Fitness)**

Оздоровлення, SPA та фітнес – популярні послуги, які пропонують більшість готелів класу люкс або бізнес-класу. Велес, який ще можна назвати відділом відпочинку, спрямований на оздоровлення та психічний стан гостей.

Це часто включає басейни, сауни, хамами, гідромасажні ванни та інші процедури, які допомагають розслабитися та відновити енергію.

SPA також є загальною послугою в лікувально-оздоровчому комплексі. Зазвичай пропонує різноманітні процедури по догляду за тілом, такі як масаж, педикюр, манікюр, обгортання, маски тощо [17].

Тренажерний зал – це приміщення, обладнане тренажерами та іншим обладнанням для фізичної підготовки та здорового способу життя. Ці центри можуть мати особистих тренерів, які пропонують індивідуальні заняття з фітнесу та нарощування м'язів.

У проєктованому лікувально-оздоровчому комплексі загальною кількістю 50 номерів, відповідно до 4-зіркового класу, ці послуги користуються великою популярністю серед ділових мандрівників і гостей, які бажають відпочити і відновити сили після робочого дня. Дана установа може запропонувати приміщення та послуги, які відповідають потребам здоров'я та фізичної підготовки, а також номери, спеціально обладнані для SPA-процедур.

Велес-зона буде оснащена спеціальною технікою та обладнанням для покращення фізичного самопочуття гостей лікувально-оздоровчого комплексу. Тут буде сауна, джакузі, басейн, кімната для розтяжки, масажний кабінет та інші зручності.

Спа-центр пропонуватиме різноманітні послуги, включаючи різноманітні масажі, процедури по догляду за шкірою, масажні ванни, парафінотерапію, догляд за обличчям та інші косметичні та релаксаційні процедури.

Фітнес-центр проєктованої установи буде оснащений сучасними тренажерами та кардіотренажерами. Також є можливість проходити заняття з інструкторами, організовуючи фітнес-програми та ранкову зарядку.

#### **2.3.4. Івент-сервіс (Invent Service)**

Лікувально-оздоровчі комплекси в цілому є універсальними місцями, де можна проводити різноманітні заходи. Кожен тип події має власну унікальну

атмосферу та набір вимог, і розуміння цих відмінностей є ключовим для успішного управління та проведення.

Ось кілька прикладів заходів, до яких проєктований нами лікувально-оздоровчий комплекс повинен підготуватися:

1. Конференції та зустрічі. Це головні події в готельній індустрії. Від невеликих закритих засідань правління до масштабних міжнародних конференцій вони часто потребують технологічної підтримки, як-от високошвидкісного Інтернету та аудіовізуального обладнання, а також гнучкого розташування місць.

2. Весілля. Весілля є характерною подією для закладів гостинності, відомих своїм гламуром і емоційністю. Вони вимагають прискіпливої уваги до деталей, від елегантних банкетних залів до індивідуального кейтерінгу та декору. Заклади гостинності можуть запропонувати комплексні весільні пакети, включно з розміщенням для гостей, щоб зробити подію максимально легкою та незабутньою.

3. Корпоративні заходи. Це може включати ретрити з формування команди, презентації продуктів або церемонії нагородження. Корпоративні заходи вимагають поєднання професіоналізму та креативності, часто потрібні місця як для офіційних презентацій, так і для неформального спілкування.

4. Виставки. Заклади гостинності, де проводяться виставки, повинні мати достатньо місця для експозицій, хороший потік пішоходів і надійну матеріально-технічну підтримку. Ці події є нагодою для компаній продемонструвати свої продукти чи послуги, залучаючи як професіоналів галузі, так і громадськість.

5. Спортивні заходи. Розміщення спортивних команд або проведення спортивних заходів, як-от післяматчевих заходів, вимагає розуміння унікальних потреб спортсменів і вболівальників. Для спортсменів це може означати пропозицію поживних варіантів їжі, достатньо місця для зберігання обладнання та зручностей для відпочинку. Для вболівальників це може

включати пропозицію спеціальних пакетів, розроблених спеціально для події, яку вони відвідують.

6. Мережеві заходи. Усі ці події стосуються зв'язків. Заклади гостинності можуть створити затишну, невимушену обстановку з прохолодними напоями та зручними місцями для приємних дискусій. Вони часто об'єднуються з іншими подіями та виставками.

7. Відпочинок для здоров'я та оздоровлення. Будучи новою тенденцією в готельній індустрії, ці ретрити зосереджуються на релаксації та омолодженні. Вони можуть включати заняття йогою, семінари з медитації та меню, орієнтоване на здоров'я. Забезпечення спокійної обстановки разом із оздоровчими послугами може зробити ці події величезним успіхом. Це чудова можливість максимально використати тренажерні зали та місця для тренувань, а також місцеву природну красу. Подібно до мережевих заходів, ретрити для здоров'я часто супроводжуються лекціями, доповідями та майстер-класами.

Івент-менеджер у лікувально-оздоровчому комплексі відіграє ключову роль у організації подій у даному закладі. Його обов'язки охоплюють увесь життєвий цикл події, від початкових етапів планування до виконання та аналізу після події. Ця роль вимагає поєднання креативності та ретельних організаційних навичок, щоб кожна подія відповідала стандартам лікувально-оздоровчого комплексу та очікуванням клієнтів.

В управлінні подіями в лікувально-оздоровчому комплексі менеджер діє як зв'язкова ланка між лікувально-оздоровчим комплексом і клієнтом, координуючи роботу з різними відділами, такими як організація харчування, прибирання та технічна підтримка, щоб забезпечити безперебійний досвід. Вони також повинні керувати бюджетами, вести переговори з постачальниками та вирішувати будь-які непередбачені проблеми, які виникають під час заходів. Зрештою, івент-менеджер є ключовим у створенні незабутніх і успішних подій, які покращують репутацію лікувально-оздоровчого комплексу та задоволеність гостей.

## **2.4. Заклади харчування**

Система харчування в лікувально-оздоровчому комплексі є одним з ключових аспектів, який впливає на його здатність задовольнити потреби своїх гостей і забезпечити їм комфортний відпочинок. Залежно від рівня лікувально-оздоровчого комплексу, його розташування, цільової аудиторії та інших факторів вибір системи харчування може бути різним. Отже, розглянемо нижче деякі системи харчування, які часто зустрічаються в лікувально-оздоровчих комплексах, і їх характеристики.

### **2.4.1 Ресторани. Бари (Foodand Beverage (F&B))**

Приміщення громадського харчування в плані лікувально-оздоровчого комплексу розташовані у великій площі будівлі на першому поверсі. Розміщення основної комерційної зони на першому поверсі спрощує та полегшує її сполучення з атриумом, а також сприяє ізоляції від житлової зони. Спроектований нами лікувально-оздоровчий комплекс включає ресторан з торговою зоною та бар.

На початковому етапі будівництва цей заклад харчування був розрахований спеціально для людей, які перебувають на території ресторану, але в цілому він розрахований на обслуговування не тільки клієнтів лікувально-оздоровчого комплексу, а й гостей з-за меж лікувально-оздоровчого комплексу. Тому цей ресторан має окремий вхід, вестибюль та роздягальню від лікувально-оздоровчого комплексу. Проектована будівля пов'язана з рестораном через вестибюль лікувально-оздоровчого комплексу та залу прийомів, розташовану на одному поверсі з головним торговим залом ресторану.

Оскільки план реалізації проєкту передбачає будівництво ресторану на першому поверсі, варто зупинитися на його особливостях докладніше. Час роботи з 10:00 до 22:00, необхідно організувати окремий ліфт. Кількість місць – 70. Орієнтований на українську та європейську кухню. Ресторан може

запропонувати готові страви, а також пропонує ранковий шведський стіл з 7:00 до 10:00. Бар працює цілодобово. При розміщенні підприємства громадського харчування над житловою зоною лікувально-оздоровчого комплексу і на відкритих майданчиках необхідно передбачити захист від шуму навколишніх житлових приміщень і житлових будинків. Інформація про особливості ресторану наведена в таблиці. 2.7.

Проектування приміщень ресторанного господарства має свої особливості. Стиль оформлення фойє – сучасний, тому фойє ресторану гармонійно повторює стиль фойє лікувально-оздоровчого комплексу. В якості декоративних елементів використовуються колони, напівколони, декоративно-прикладний розпис, живі рослини.

Таблиця 2.7

#### Характеристики закладу ресторанного господарства [складено автором]

Ознаки	Характеристика
Тип і назва закладу	Ресторан-бар
Кількість місць у комплексному закладі ресторанного господарства	110
Клас ресторану і бару	Вищий
Кулінарне спрямування	Українська національна кухня та європейська (+ вегетаріанська кухня)
Методи обслуговування споживачів	Офіціантами
Форми обслуговування офіціантами	Повне обслуговування офіціантами
Формати виробництва продукції	Сировина та напівфабрикати
Дизайнерський стиль	Сучасний modern
Вхід до ресторану	З лікувально-оздоровчого комплексу та з вулиці
Режим роботи закладу	З 10.00 до 22:00
Ранковий фуршет	З 7.00 до 10.00
Обслуговування в номері	Цілодобово
Приміщення для споживачів	Аванзал, вестибюль з гардеробом і туалетними кімнатами, торгова зала, банкетна зала.

Аванзал. Торгівельна зала. Потрапити в торговий зал можна через хол; площа торгового залу ресторану та бару становить 210 м<sup>2</sup>. З торгового залу можна пройти в банкетний зал. У табл. 2.8 міститься інформація про склад і площі приміщень для споживачів

Таблиця 2.8

**Склад та площа приміщень для споживачів [складено автором]**

Найменування приміщень для споживачів	Площа м <sup>2</sup>
Вестибюль (у т. ч. гардероб, туалетні кімнати)	60
Аванзал	29
Банкетний зал	70
Торгівельна зала ресторану і бару	210
Їдальня для персоналу	40
Разом	409

Проект закладу харчування на першому поверсі основного корпусу потребуватиме найсучасніших дизайнерських рішень. Передбачено скляні стіни та повне утеплення. Виробничий процес на підприємстві громадського харчування лікувально-оздоровчого комплексу моделюється на основі загальної концепції проєктованого закладу та динаміки добової потреби підприємств громадського харчування за обліковий день. Наявність місць протягом години залежить від тривалості трапези.

Таблиця 2.9

**Прогнозована динаміка відвідування ресторану на 110 місць**

[складено автором]

Години роботи	Оборотність місця за 1 годину, раз	Коефіцієнт заповнення залу	Кількість споживачів, осіб
7-8	Шведська лінія		
8-9			
9-10			
10-11	1,5	0,3	49
11-12	1,5	0,2	33
12-13	1,0	0,3	33
13-14	1,1	0,9	108
14-15	1,2	0,7	92
15-16	1,2	0,4	53
16-17	0,9	0,3	30
17-18	0,4	0,4	18
18-19	0,6	0,5	33
19-20	0,8	1,0	88
20-21	0,7	0,8	66
21-22	0,4	0,4	18
ВСЬОГО відвідувачів за день ( $n_{\text{зар}}$ )			624

Розрахунок кількості страв

Формула для розрахунку кількості страв:

$$N_{\text{стр.}} = n_{\text{заг.}} \times \eta \quad (2.1)$$

де:

$n_{\text{заг}}$  – загальна кількість відвідувачів (624 особи),

$\eta$  – оборотність місця (1,5 рази).

Обчислимо загальну кількість страв:

$$N_{\text{стр.}} = 624 \times 1,5 = 936 \text{ страв}$$

Таким чином, при загальній кількості відвідувачів 624 осіб на день необхідно приготувати 936 страв для обслуговування всіх гостей.

Таблиця 2.10

### Асортиментний склад продукції для ресторану

Група страв	Відсоткове співвідношення (%)	Кількість страв (шт.)	Назви страв	Кількість порцій (шт.)
Холодні страви та закуски	35%	328	Круасан з лососем та крем-сиром	117
			Салат з кіноа та авокадо	105
			Салат Нісуаз з тунцем	106
Гарячі закуски	5%	47	Омлет з трюфельною олією та сиром	47
Супи	10%	94	Крем-суп із білого грибів	94
Основні страви	30%	282	Філе качки з соусом з червоного вина	71
			Тальятеле з морепродуктами	69
			Лазанья Болоньезе	72
			Стейк із яловичини з овочами гриль	70
Десерти	20%	185	Панкейки з чорничним соусом	38
			Фруктовий салат з м'ятою	52
			Профітролі з кремом патіс'єр	47
			Шоколадний фондан з полуничним соусом	48
<b>Разом</b>	<b>100%</b>	<b>936</b>		<b>936</b>

Загальна потреба в сировині для одноденного меню ресторану розрахована і показана в додатку А.

Якщо в закладі планується використання режимів харчування (сніданок, обід, вечеря), то кількість споживачів визначається для кожного прийому їжі окремо. Орієнтовні значення оборотності місця в залі протягом дня проєктованого закладу ресторанного господарства зазначимо у табл. 2.9.

Різні види сніданку. Сніданок у лікувально-оздоровчому комплексі – це чудова нагода розпочати день зі смаком та енергією. Лікувально-оздоровчі комплекси часто пропонують різноманітні варіанти сніданку на будь-який смак своїх гостей. Гости можуть поласувати свіжими фруктовими нарізками, соками, йогуртами, круасанами, сендвічами, яйцями, сирними та м'ясними виробами, кашами, млинцями, кавою та чаєм та багатьма іншими стравами. Звичайно, сніданок в лікувально-оздоровчому комплексі зазвичай входить у вартість проживання, що робить його зручним і економним варіантом для гостей. Таким чином, відвідувачі зможуть насолодитися смачними стравами вранці, не виходячи з житлової зони лікувально-оздоровчого комплексу. Усі страви готуються зі свіжих високоякісних інгредієнтів, щоб забезпечити смачний і здоровий початок дня для гостей лікувально-оздоровчого комплексу (табл. 2.11).

Таблиця 2.11

### Асортимент сніданків в лікувально-оздоровчому комплексі

[складено автором]

Назва сніданку	Особливості
Класичний сніданок	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Яйця: омлет, яйця Бенедикт, яйце бутерброд або яйця «по-київськи».</li> <li>- М'ясні страви: бекон, ковбаса, шинка або стейк.</li> <li>- Гарніри: деруни, овочі гриль, помідори або тости.</li> <li>- Додатково: тости з маслом, фруктовий салат, йогурт з мюслі.</li> </ul>
Сніданок зі свіжими продуктами	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Різні фрукти та ягоди: шматочки апельсина, груші, яблука, кавуна, ананаса, ягоди та ін.</li> <li>- Мюслі або гранола з медом і йогуртом.</li> <li>- Каші: вівсяна, гречана, рисова або перлова.</li> <li>- Свіжовичавлений сік: апельсиновий, грейпфрутовий, яблучний, морквяний або комбінований сік.</li> </ul>

Продовження табл.2.11

Сніданок для вегетаріанців	- Тости з авокадо і смаженим яйцем. - Овочевий омлет або яєчні Бенедикт з овочами. - Овочі гриль з гірчичним соусом. - Фруктовий салат з медом і горіхами.
Здоровий сніданок	Омлет з білками. Тости з авокадо з тунцем або лососем. Соба з куркою або курячим філе. Йогурт з насінням чіа, горіхами та медом.

При розробці меню сніданку, крім типу та концепції закладу, враховують:

- споживчий контингент,
- попит,
- сезонність,
- структуру виробничого процесу закладу.

У ресторані запроваджено обслуговування офіціантами (табл. 2.12). Кожен офіціант отримує певний стіл і все сервісне обладнання для його обслуговування. Сучасним та інноваційним способом обслуговування в ресторанному секторі є використання електронних меню.

Таблиця 2.12

### Якісний та кількісний склад обслуговуючого персоналу ЗРГ

[складено автором]

Посада	Розряд	Кількість	
		Ресторан	Бар
Адміністратор залу		2	
Офіціант		10	2
Бармен-касир			2
Мийник столового посуду		2	2
Прибиральник залів		1	1
Разом		22	

#### 2.4.2. Рум-сервіс (Room Service)

Room service (або рум-сервіс) – це зручна послуга, що пропонуватиметься проєктованим лікувально-оздоровчим комплексом, дозволяючи гостям замовляти їжу, напої та інші послуги прямо в номер. Завдяки цій послугі, клієнти можуть насолоджуватися комфортом та

приватністю свого номера, не виходячи за межі лікувально-оздоровчого комплексу [5]. Рум-сервіс зазвичай працює цілодобово, надаючи широкий вибір страв та напоїв, що робить його ідеальним рішенням як для відпочиваючих, так і для ділових мандрівників.

Щоб зрозуміти, як функціонує служба рум-сервісу, важливо усвідомити, які фахівці беруть участь у її роботі та за що вони відповідають. У складі цієї команди можна виділити кілька ключових позицій:

1. Директор рум-сервісу. Він відповідає за координацію та організацію роботи служби, розробляє меню, планує графіки роботи персоналу, розподіляє завдання та займається взаємодією з відділами маркетингу та менеджменту. Його роль у тому, щоб забезпечити високу якість сервісу. Якщо обслуговування в лікувально-оздоровчому комплексі відвідувачів приємно здивує, це багато в чому буде заслуга саме директора рум-сервісу.

2. Менеджер. Менеджер – це людина, яка стежить за виконанням усіх процесів, пов'язаних із рум-сервісом. Він контролює роботу кухні, забезпечує правильну подачу страв, складає звіти і вирішує проблеми, що виникають. Крім того, він відповідає за безпеку, контроль за інвентарем та витратами лікувально-оздоровчого комплексу, а також за організацію бездоганного сервісу для гостей [25].

3. Офіціант. Офіціант займається безпосереднім обслуговуванням гостей у номерах, доставкою їжі та напоїв. Однак його обов'язки включають не лише це. Він стежить за чистотою та порядком, приймає оплату за послуги, прибирає використаний посуд. Також офіціант завжди готовий допомогти з вибором страв, враховуючи ваші смакові уподобання та можливі алергії.

4. Супервайзер. Супервайзер несе відповідальність за організацію міні-бару: займається замовленням продуктів для нього, перевіряє справність обладнання та стежить за своєчасною заміною товарів [7].

Асортименти страв та напоїв, які можна замовити в номер, завжди буде представлений в меню лікувально-оздоровчого комплексу, розміщеному в

кожному номері на видному місці. Зазвичай, для оформлення замовлення буде достатньо зателефонувати рум-сервісу.

Оплата за доставлені страви та напої може бути включена до загальної вартості проживання, але найчастіше ці послуги оплачуються окремо. У ціну може бути додана плата за обслуговування, яка становить близько 10-15 % від суми замовлення як автоматичні чайові. Звичайною практикою є залишення чайових персоналу рум-сервісу.

Менеджер рум-сервісу допомагає гостям із вибором страв, а також уточнює час доставки, який зазвичай складає близько 30 хвилин. Після їжі, використаний посуд гість може виставити за двері або залишити в номері до наступного прибирання.

Якщо у гостей є особливі побажання щодо обслуговування, їх потрібно озвучити відразу при замовленні. Усі надані послуги заносяться у рахунок, у якому зазначені ціни та найменування замовлених позицій. Цей рахунок найчастіше оплачується відразу, хоча на деяких підприємствах вартість рум-сервісу включають до фінального рахунку за проживання.

Процедури надання їжі та обов'язки персоналу суворо регламентовані. Оскільки йдеться про продукти харчування, готелі приділяють особливу увагу чистоті кухні та дотримання всіх стандартів подачі, щоб забезпечити високу якість сервісу, що відповідає рівню лікувально-оздоровчого комплексу.

Організація рум-сервісу на підприємстві вимагає ретельного підходу, тому для ефективної роботи створюється спеціальний підрозділ. Він відповідає за виконання всіх послуг відповідно до внутрішніх стандартів готелю [11]. До складу цього підрозділу входять співробітники, які займаються складанням меню, ґрунтуючись на уподобаннях гостей та аналізі їхніх попередніх замовлень.

Щоб скористатися послугою, туристу необхідно заздалегідь зробити замовлення, вказавши час доставки або відзначити, що їжа потрібна якнайшвидше. Також потрібно повідомити свої побажання та прізвище. Меню

з переліком доступних страв зазвичай знаходиться в спеціальному буклеті в номері, або можна поставити запитання при оформленні замовлення.

Багато готелів надають можливість оформити замовлення в будь-який час, включаючи пізню ніч, проте варто уточнити цей момент заздалегідь. У деяких готелях передбачено інтерактивне меню, що полегшує вибір страв для гостей [18].

У деяких номерах можна знайти кнопки дзвінка офіціанта, за допомогою яких гості можуть зробити замовлення або запросити поповнення міні-бару.

Після того, як замовлення оформлене, воно передається на кухню, де навчені співробітники починають його підготовку. Це може бути кухня ресторану при готелі, так і спеціальне приміщення для рум-сервісу всередині готелю.

Замовлення зазвичай доставляються протягом 30 хвилин, якщо не зазначено інше. Страви можуть бути залишені біля дверей номера, проте деякі гості віддають перевагу індивідуальному сервіруванню. У такому разі офіціант подасть замовлення відповідно до правил закладу: за потреби встановить столик та виконає повне сервірування.

Брудний посуд зазвичай прибирають у ранковий час, але гість може запросити прибирання в будь-який зручний для нього час. Рахунок за надані послуги передає офіціант після завершення обслуговування або він може бути доданий до підсумкового рахунку, який оплачується при виїзді з готелю.

## **2.5. Визначення загальної площі лікувально-оздоровчого комплексу**

Корисна площа лікувально-оздоровчого комплексу включає всі приміщення, які безпосередньо використовуються для надання медичних, реабілітаційних та оздоровчих послуг. Це можуть бути палати для пацієнтів, кабінети лікарів, зони фізичної терапії, басейни, тренажерні зали, конференц-зали для медичного консультування, а також харчові та адміністративні

приміщення. Технічні зони, такі як інженерні комунікації, складські приміщення та допоміжні простори, зазвичай не включаються до розрахунку корисної площі.

Таблиця 2.13

**Склад і площа приміщень закладу [складено автором]**

№ пор.	Назва приміщення	Площа приміщень, м <sup>2</sup>
<b>ГОТЕЛЬ</b>		
1	<b>Приймально-вестибюльна група</b>	
	Вестибюль	60
	Служба приймання та обслуговування	20
	Кімната чергового персоналу	22
	Камера схову	6
	Приміщення охорони	6
	Медпункт	18
2	<b>Житлова група</b>	
	Апартамент	200
	Дуплекс, люкс	210
	Напівлюкс	400
	Номер 1 категорії одномісний	320
3	<b>Адміністративна група</b>	
	Кабінет директора	16
	Кімната завгоспа	10
	Бухгалтерія та відділ кадрів	35
	Зал для проведення нарад	30
4	<b>Група приміщень побутового обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення</b>	
	Спа-комплекс	120
	Салон краси	39
	Тренажерний зал	40
	Інвентарна	8
	Кімната інструктора	8
	Роздягальні з санвузлами (жіночі)	12
	Роздягальні з санвузлами(чоловічі)	12
	Комора	4
	Басейн	60
	Приміщення спортивного призначення	40
	Приміщення конференц-залу	80
<b>ЗАКЛАД РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ</b>		
<b>Приміщення для відвідувачів</b>		
	Вестибюль	60
	Аванзал	29
	Банкетний зал	70
	Торгівельна зала ресторану і бару	210
	Їдальня для персоналу	40

Продовження табл.2.13

Складські приміщення		
	Побутові (пральня, хімчистка)	24
	Електротехнічні	8
	Резервний склад білизни	6
	Матеріально-технічні склади	24
	Склад видаткових матеріалів	4
	Склад меблів	20
	Побутові приміщення виробничого персоналу, гардероб, санвузли та душі	40
	Бойлерна	20
	Корисна площа закладу, $S_k$	2331

Робоча площа приміщення визначається за формулою:

$$S_{\text{роб}} = S_{\text{кор}} * K_1 = 2331 * 1,25 = 2913,75 \text{ м}^2 \quad (2.2)$$

де  $K_1 = 1,10-1,25$  – коефіцієнт збільшення площі.

Площа загальна:

$$S_{\text{заг}} = S_{\text{роб}} * K_2 = 2913,75 * 1,15 = 3350,82 \text{ м}^2 \quad (2.3)$$

де коефіцієнт збільшення площі  $K_2 = 1,03-1,15$ .

Розрахуємо площу одного поверху:

$$S_{\text{пов}} = \frac{S_{\text{заг}}}{n} = 3350,82 / 4 = 837,71 \text{ м}^2. \quad (2.4)$$

Отже, в даному розділі розглядається Front Office та Back Office лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів у зоні відпочинкової зоні міста Києва. В цілому представлено особливості лікувально-оздоровчого комплексу «Отаман». У другому розділі ми розраховали та навели в таблицях площі приміщень лікувально-оздоровчого комплексу «Отаман».

Також розроблено прогнозу динаміку ресторану та бару на 110 місць, розроблено меню сніданку лікувально-оздоровчого комплексу «Отаман», створено якісний та кількісний склад обслуговуючої бригади лікувально-оздоровчого комплексу, розроблено додаткові послуги лікувально-оздоровчого комплексу.

В результаті виконання 2-го розділу роботи розраховано корисну площу проєктованого об'єкта, яка становить 2331 м<sup>2</sup>, робочу площу лікувально-оздоровчого комплексу «Отаман» (2051,28 м<sup>2</sup>), загальну площу установи (1825,63 м<sup>2</sup>) та корисну площу одного поверху будівлі, яка містить 4 поверхи (456,25 м<sup>2</sup>).

## РОЗДІЛ 3

### АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

#### 3.1. Об'ємно-планувальні рішення

Проект будівництва лікувально-оздоровчого комплексу в рекреаційній зоні міста Києва складається з 4 поверхів. Цей проект включає функціональні зони. Приміщення лікувально-оздоровчого комплексу необхідно проектувати таким чином, щоб житлова частина була відокремлена. Зонування повинно чітко розмежовувати потік гостей, відвідувачів громадських місць і персоналу установи. У наземних поверхах будуть розташовуватися номери, на перших поверхах розташовані ресторан та бар, їдальня обслуговуючого персоналу, складські приміщення, камери зберігання та технічні приміщення. Виробничі приміщення або приміщення, які спричиняють шум недопустимо розташовувати поряд з житловою зоною.

Апартаменти, службові, житлові приміщення та адміністративні приміщення, що працюють регулярно не допускається проектувати без природного освітлення.

Конструкція будівлі забезпечує економічну її експлуатацію, раціональну організацію утримання та належний комфорт для мешканців, що відповідає функціональним, естетичним, технічним, санітарно-гігієнічним вимогам, а також екологічним нормам і рекомендаціям [14]. Також передбачена можливість її реконструкції.

#### 3.2. Архітектурні рішення. Характеристика території

Архітектурне рішення лікувально-оздоровчого комплексу є важливим чинником функціонування даного закладу. Архітектура готелю «Отaman» працюватиме як фактор самореклами. Крім того, архітектурні особливості

відіграють роль культурного та естетичного чинника регіонального розвитку та виступають важливим економічним фактором його розвитку.

Лікувально-оздоровчий комплекс на 50 номерів у відпочинковій зоні міста Києва з високим рівнем комфорту, пропонує широкий спектр послуг та розвинену інфраструктуру. Функціональна та сучасна архітектура: використовуються новітні будівельні досягнення та технології, сучасні будівельні конструкції та матеріали. Розташування проєктованої установи буде неподалік від бізнес-центрів і комерційної діяльності.

Початкова архітектурна пропозиція була складена на основі рішень клієнта щодо концепції лікувально-оздоровчого комплексу. Рішення щодо архітектурної композиції, поверховості, розмірів будівлі та площі забудови повинні максимально розкривати характеристики типу та категорії закладу, його призначення для конкретного контингенту відвідувачів та особливості розташування лікувально-оздоровчого комплексу в міському просторі. Архітектурні особливості забудови території, відповідність будівельним нормам, санітарії та пожежній безпеці зумовлюють розміщення проєктованої установи в багатоповерхових (двох і більше) житлових (або адміністративних) будинках. Архітектурна організація та дизайн лікувально-оздоровчих комплексів є важливими факторами їх функціонування. Архітектурні особливості, особливо конструктивне планування лікувально-оздоровчих комплексів, істотно відрізняють їх від споруд різного функціонального профілю.

Архітектурні рішення впливають на характеристики обладнання об'єктів, технічні та інженерні ресурси, є важливим фактором безпеки життя гостей і праці співробітників [22]. У великих лікувально-оздоровчих комплексах необхідні додаткові заходи безпеки через людські, природні та технічні фактори. При цьому на архітектурну організацію також впливає низка факторів, основними з яких є: тип історичної забудови, її розташування в міській забудові, характер природного ландшафту, категорія лікувально-

оздоровчого комплексу, клас закладів ресторанного господарства, економічні та етнічні особливості регіону.

Важливу роль в архітектурній організації проєктованої установи відіграє її розташування в міській забудові міста, близькість до важливих об'єктів міської інфраструктури в парковій зоні відпочинку.

Для проєкту ми обрали лікувально-оздоровчий комплекс на 50 номерів, архітектурне рішення впливало безпосередньо з житлової зони. Цей комплекс розташований в місті Києві, біля парку та недалеко від річки Дніпро.

Згідно з розробленим нами проєктом, лікувально-оздоровчий комплекс буде розташований у місті в зоні відпочинку. Таке розташування створює певні труднощі, пов'язані з доступністю лікувально-оздоровчого центру та функціонуванням окремих готельних блоків (ресторани, перукарні, житлові заклади), які також призначені для обслуговування населення міста.

Загалом можна виділити декілька чітких факторів, які формують просторову організацію типу закладу, що проєктується:

1) Соціальний: цільова аудиторія, мета подорожі, сезонність, тривалість перебування, країна, транспорт, тип трансферу, спосіб розміщення, товари та послуги.

2) Природно-кліматичний: клімат, властивості рельєфу, геометрія місцевості, зелені насадження, інженерні комунікації.

3) Технологічний: формат лікувально-оздоровчих комплексів, функціональні схеми, служби та приміщення, композиція будівель і споруд, інженерне обладнання [19].

4) Економічний: тимчасові витрати, постійні витрати, прибуток.

Земельна ділянка під розміщення лікувально-оздоровчого комплексу передбачає можливість благоустрою. Також до запланованих об'єктів входять:

– майданчики для тимчасової стоянки автомобілів та автобусів для висадки та посадки пасажирів згідно з вимогами ДБН 360 та ДБНВ.2.3-5;

– внутрішні входи, парадні входи та інші входи до лікувально-оздоровчих комплексів відповідно до вимог ДБНВ.1.1-7 [37].

Цей лікувально-оздоровчий комплекс матиме паркінг, що охороняється. Кількість паркомісць  $2,5 \cdot 80 \cdot 25 / 100 = 50$  місць (згідно ДСТУ 4269). У лікувально-оздоровчих комплексах з громадським харчуванням, побутовим і торговельним обслуговуванням, підприємствах культурно-масового призначення, відкритих для сторонніх відвідувачів, рекомендовано збільшити кількість паркувальних місць з урахуванням пропускнуої здатності цих підприємств відповідно до проектного завдання.

Нормативи площ (табл. 3.1) земель для розміщення об'єктів нормуються та розробляються згідно з нормативними актами. Враховуючи специфіку території розміщення лікувально-оздоровчих комплексів, вимоги до їх розгляду не такі жорсткі (як, наприклад, для міської забудови, де щільність дуже висока).

Таблиця 3.1

### Норматив площі земельної ділянки для засобів розміщення

[складено автором]

Типи засобів розміщення	Кількість місць	Площа земельної ділянки, м <sup>2</sup> /місце
Лікувально-оздоровчий комплекс	25-100	55
	100-500	30
	500-1000	20
	1000-2000	до 15

Земельна ділянка знаходиться посеред зеленої зони, віддаленість від будівель сусідніх територій складає більше кілометра. Розрахунок площі ділянки під будівництво:

$$S_d = n_z \cdot N, \quad (3.1.)$$

де  $n_z$  – норматив площі земельної ділянки, м<sup>2</sup>/місце;

$N$  – кількість місць у закладі, місць.

$$S_d = 55 \cdot 80 = 4400 \text{ (м}^2\text{)}.$$

Розрахунок площі під озеленення:  $S_{oz} = 4400 \cdot 0,55 = 2420 \text{ (м}^2\text{)}.$

В даний час ділянка не має будівель, має нерівний рельєф і ґрунт придатний для вирощування більшості рослин. Земля не підключена до електрики, води, каналізації та газу. На земельній ділянці є колодязь з якісною питною водою.

При розробці плану благоустрою території передбачається майбутнє озеленення, будівництво малих архітектурних форм, освітлення, мощення доріжок та скверів.

До об'єктів лікувально-оздоровчого комплексу необхідно віднести:

– наявність площ перед входами до громадських і житлових приміщень у розрахунку  $0,2 \text{ м}^2$  на одного мешканця,  $0,2 \times 80 = 16 \text{ м}^2$ ;

– місця для паркування відповідно до вимог ДБН 360, ДБН В.2.2-9

$S_{ac} = 24 \times 10 = 240 \text{ м}^2$ . Відстань від автостоянки до будівлі закладу не повинна перевищувати 150 м і бути меншою 10 м.

– зони для тимчасової стоянки легкових автомобілів та автобусів для посадки та висадки пасажирів;

– внутрішні входи, головні входи та інші входи до лікувально-оздоровчого комплексу.

Таблиця 3.2

### Мінімальні відстані від будівлі до елементів озеленення

[складено автором]

Елементи будівель і споруд	Мінімальна відстань, м	
	до стовбура дерева	до куща
Від зовнішніх стін будівлі	5,0	1,5
Від краю проїжджої частини вулиці	2,0	1,0
Від краю тротуару чи садової доріжки	0,75	0,5

Є очевидною необхідність облаштування на території спортивних та дитячих парків, а також зимових садів, оранжерей, озелених клумб та інших зон відпочинку та дозвілля.

### 3.3. Характеристика будівлі

Багатоповерховий лікувально-оздоровчий комплекс – це велика будівля, сконструйована спеціально для тимчасового розміщення, оздоровлення та розваг своїх гостей. Цей комплекс для лікування та відпочинку матиме 4-х поверхову будівлю.

Проектована будівля повинна відповідати усім вимогам, які висувають до громадських споруд за ДБН 360-92 «Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень».

У вирішенні внутрішнього простору, враховані такі вимоги:

- відповідна заблокованість приміщень, група житлових приміщень ізольована від інших груп;
- приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення заблоковані з житловим корпусом;
- у будівлі забезпечені умови доступу людей з особливими потребами, що пересуваються на візках;
- система відчинення, фіксації і зачинення дверей централізованого входу забезпечує безперешкодний вхід до будівлі;
- розмір приміщень вестибюльної групи прийнятий з урахуванням максимальної пропускнуєї спроможності, коефіцієнта змінності, необхідності забезпечення вхідного контролю та охорони, інших особливостей експлуатації будівлі (будівель);
- під час проектування зовнішніх огорожувальних конструкцій передбачено утеплення, що забезпечує із мінімізацією витрат енергії самої будівлі.

### 3.4. Інженерні системи лікувально-оздоровчого комплексу

Наступним етапом є характеристика зовнішніх інженерних мереж лікувально-оздоровчого комплексу «Отaman»: електропостачання,

водопостачання, каналізації, опалення, газопостачання та їх прокладання на території, прилеглий до будівельного майданчика. Враховуючи розташування об'єкта на тривалий час незаселеній території, доцільно проєктувати індивідуальне інженерне рішення. У зв'язку з вищесказаним.

Будівля лікувально-оздоровчого комплексу обладнана системою господарсько-побутового водопостачання та холодної та гарячої питної води, господарсько-побутової каналізації, зливової каналізації та внутрішнього протипожежного водопроводу відповідно до вимог СНиП 2.04.01-85. Зовнішній вогнегасник готелю передбачається відповідно до вимог СНиП 2.04.02-84 [2].

При проєктуванні інженерних особливостей лікувально-оздоровчого комплексу була врахована площа його розташування.

До проєктованої установи є легкодоступна дорога з необхідними дорожніми знаками, доглянуті та освітлені прилеглі території та ділянки з твердим покриттям для короткочасної стоянки та руху. У закладі будуть створені умови, що гарантують безпеку життя і здоров'я туристів, збереження їх активів і охорону природи. При проєктуванні лікувально-оздоровчих комплексів передбачається обладнання для задоволення потреб людей з обмеженими можливостями та інших маломобільних груп населення.

Інженерні служби забезпечують безперебійну роботу технічного обладнання гостей лікувально-оздоровчого комплексу і займаються ремонтом інженерних систем, будівель і обладнання проєктованої установи. Це включає центральне опалення, каналізацію, гарячу та холодну воду, протипожежні системи, вентиляцію та утилізацію відходів. Ці будівлі будуть оснащені електрикою, телефоном, радіо- і телевізійними засобами та системами сигналізації [40].

Для нормального функціонування інженерного обладнання лікувально-оздоровчий комплекс матиме технічну документацію: будівельні паспорти, плани кожного поверху, системи опалення, каналізації, водопостачання, вентиляції, електроосвітлення. Для постійного контролю за станом інженерно-

технічного обладнання в штаті закладу буде введено спеціальні посади: інженера з технічного обладнання, електрика, слюсаря, сантехніка та ін. У готелях питаннями інженерно-технічного оснащення займаються директори або старші адміністратори.

Господарсько-питне водопостачання. У лікувально-оздоровчих комплексах вода використовується для господарсько-побутових потреб – для пиття та особистої гігієни персоналу і гостей; для виробничих потреб – для прибирання житлових і громадських приміщень, поливу територій і зелених насаджень, миття сировини, посуду та приготування їжі, прання робочого одягу, штор, постільної та столової білизни та надання додаткових послуг.

Система водопостачання включає три складові: джерело водопостачання із спорудами та пристроями для збору, очищення та очищення води, зовнішню водопровідну мережу та внутрішній водопровід, розташований усередині будівлі.

Внутрішня сантехніка будівлі – це набір обладнання, пристроїв і труб, які подають воду від центральної зовнішньої водопровідної системи до точки водорозбору всередині будівлі [31]. Для господарсько-виробничих потреб, а також пожежогасіння внутрішнє водопостачання лікувально-оздоровчого комплексу розділене. Господарсько-питна вода, а також виробнича вода поєднані, оскільки чиста питна вода використовується для побутових потреб і виробництва в лікувально-оздоровчих комплексах.

У побутових очисних спорудах, крім регулярного очищення, вода проходить через спеціальні фільтри, що складаються з шарів кварцу, річкового піску та активованого вугілля, знезаражується ультрафіолетовими лампами (УФО), до складу води додаються різні добавки. Лампа УФО вбиває мікроби, що містяться у воді [12]. Термін служби лампи не перевищує одного року.

Водопровід для пожежогасіння знаходиться на території лікувально-оздоровчого комплексу. Вода є найпоширенішою вогнегасною речовиною. Вода для гасіння пожежі в проєктованому закладі подаватиметься за

допомогою активного водопроводу. У деяких випадках вона може подаватись за допомогою насосів із природних або штучних водойм.

Внутрішнє водопостачання для гасіння пожежі забезпечується пристроями в лікувально-оздоровчому комплексі з гідрантами. Пожежні крани розміщуються на сходах, у коридорах та в окремих приміщеннях проєктованої установи, на висоті 1,35 м від підлоги, у спеціальних шафах з написом «ПК». Крім крана в шафі знаходиться брезентовий рукав довжиною 20 м і металевий пожежний рукав [8]. Відстань між гідрантами залежить від довжини шланга і має бути таким, щоб вся площа будівлі зрошувалася хоча б одним струменем. Допускається використання рукавів однакової довжини і діаметра всередині будівлі.

У лікувально-оздоровчому комплексі «Отаман» у системі внутрішнього протипожежного водопостачання також передбачена система автоматичного пожежогасіння, яка локалізує осередок пожежі, перекриває шлях поширення вогню та димових газів та гасить пожежу. До автоматичних систем пожежогасіння відносяться спринклерні установки і спринклери.

Гаряче водопостачання. Гаряча вода в лікувально-оздоровчих комплексах використовується для побутових, споживчих і виробничих потреб. Тому, як і використовується для цього холодна вода, вона відповідає вимогам ГОСТ Р 2872-82. Щоб уникнути опіків, температура гарячої води не повинна перевищувати 70°C і бути не нижче 60°C, що необхідно для виробничих потреб.

При централізованому гарячому водопостачанні вода з системи холодного водопостачання підігрівається водонагрівачами на індивідуальних теплових пунктах у будівлі проєктованої установи. Схема мережі гарячого водопостачання спрямована на організацію циркуляції гарячої води по системі розподільних трубопроводів.

Циркуляційна мережа обладнана примусовою циркуляцією. Примусова циркуляція досягається установкою насоса, схожого на систему водяного опалення будинку. Застосовується в будівлях більше двох поверхів і зі

значною довжиною магістральних труб [10]. Система гарячого водопостачання лікувально-оздоровчого комплексу включає три основні елементи: генератор гарячої води (водонагрівач), водопровідні труби і трубопроводи, пункт водорозбору.

Опалення. Зараз у сфері гостинності найбільше використовують водяне, парове та електричне опалення. У лікувально-оздоровчому комплексі «Otaman» використовується система опалення середнього тиску з температурою води до 120°C, яка подається від теплоелектростанції, а потім використовується для опалення.

Системи вентиляції та кондиціонування. Побутова вентиляція (привітрювання) – це повна або часткова заміна забрудненого повітря в приміщеннях чистим зовнішнім [23]. Вентиляція може бути природною, яка виникає за рахунок проникнення повітря в навколишнє середовище через відкриті вікна, вентиляційні отвори, тріщини в будівельних конструкціях і пори в будівельних матеріалах. Витяжка, коли забруднене повітря регулярно видаляється, і припливно-витяжна з регулярним видаленням забрудненого повітря і розподілом свіжого повітря.

Проте в системах кондиціонування лікувально-оздоровчих комплексів є додаткові очисні елементи, які вловлюють найдрібніші частинки пилу, як і екрани. Пилові фільтри потребують постійного очищення.

Ефективна вентиляція можлива, якщо короб і повітроводи знаходяться в хорошому стані; співробітники лікувально-оздоровчого комплексу зобов'язані стежити за станом фільтрів, що очищають повітря, що подається, періодично оглядати їх, очищати фільтруючий матеріал від пилу і в разі сильного забруднення замінювати його новим. Дуже важливо домогтися безшумної роботи вентиляційної системи. Керування вентиляційною установкою повинно бути простим, щоб персонал лікувально-оздоровчого комплексу міг її вмикати або вимикати.

Виділення великої кількості тепла, вологи і пари кухонними машинами і приладами вимагає застосування механічної припливно-витяжної вентиляції

[31]. Кришка знаходиться над джерелом пари та тепла. Над основною плитою розміщена витяжка, що виключає випаровування, яке відбувається під час приготування їжі.

Витяжка повітря з приміщень із санітарними вузлами повинна здійснюватися через ці санвузли. При використанні каналної припливної вентиляції в поєднанні з повітряним опаленням повітря в житлові приміщення завжди подається по воздуховодам опалення. У навколишньому середовищі необхідно підтримувати температуру повітря 26°C при відносній вологості повітря 50 % влітку і 20°C при відносній вологості повітря 50 % взимку [9].

Система видалення пилу та утилізації відходів. У житлових приміщеннях лікувально-оздоровчого комплексу передбачена можливість проведення пилеприбирання (вологе прибирання, сухе прибирання пиłosосами, наявними в лікувально-оздоровчому комплексі та системами централізованого пилоуловлення) з тим, щоб вміст пилу в повітрі житлових приміщень лікувально-оздоровчого комплексу не перевищував 0,15 мг/м<sup>3</sup>.

Передбачено систему прибирання сміття та пилу, тимчасове зберігання (з дотриманням санітарних норм) сміття та можливість його вивезення.

### **3.5. Дизайн**

Що стосується дизайнерських рішень, то вибір зроблено на користь сучасності, яка підкреслює статус лікувально-оздоровчого комплексу, його зірковість і якість пропонованих послуг.

Модерн – один з найяскравіших стилів інтер'єру, де можна побачити асиметрію, вигнуті лінії та природні мотиви. Модерн може бути схожий на класичний інтер'єр або функціонально нагадувати мінімалізм. Де два крісла в класичному стилі, тут буде одне, де в інтер'єрі хай-тек будуть чіткі геометричні лінії на килимі, тут – асиметричний візерунок з рослинними мотивами. Давайте детальніше розглянемо, що таке модерн в лікувально-оздоровчому комплексі «Отaman» і як установа оформлена в цьому стилі.

Сучасний дизайн лікувально-оздоровчого комплексу «Отaman» характеризується сучасним та елегантним підходом до інтер'єру та екстер'єру даної установи. Основна мета цього дизайну – створити привабливу, комфортну та функціональну атмосферу для гостей. Мінімалізм нашого лікувально-оздоровчого комплексу використовує прості лінії, небагато деталей і просторість у своєму стилі. Усі елементи дизайну зосереджені на виконанні своєї функції, а колірна палітра складається з нейтральних тонів, таких як білий, сірий і чорний. У лікувально-оздоровчому комплексі використовуються природні матеріали, такі як дерево, камінь, скло та метал, щоб створити природний і органічний вигляд. Це додає тепла та природної естетики інтер'єру нашого закладу.

Лікувально-оздоровчий комплекс робить акцент на оптимізації простору та функціональності меблів і предметів. Меблі мають модульну конструкцію, що дозволяє адаптувати її під потреби гостей. Кожен елемент інтер'єру має свою функцію і ефективно її виконує. Для створення атмосфери в проєктованому нами закладі використовується добре розміщене освітлення. Це вбудовані світильники, настінні та стельові світильники, а також декоративні світильники. Освітлення можна регулювати для створення різної атмосфери в кімнаті.

Сучасний дизайн лікувально-оздоровчого комплексу включає елементи сучасного мистецтва, такі як картини та скульптури, які роблять цей заклад особливим та незабутнім.

Великі вікна та відкриті простори використовуються для максимального природного освітлення та створення відчуття простору. Це створює легку, повітряну і відкриту атмосферу. У лікувально-оздоровчому комплексі використовуються новітні технологічні досягнення, такі як розумні будинки, автоматичні системи керування освітленням і кондиціонуванням, бездротовий Інтернет.

Дизайн проєктованого підприємства modern поєднує стиль, комфорт і функціональність, створюючи привабливе місце для проживання та відпочинку гостей. Наведемо таблицю паспорту проєкту (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

### Паспорт проєкту [складено автором]

№ з/п	Найменування показника	Одиниця виміру	Значення показника
1.	Площа ділянки під будівництво, $S_0$	м <sup>2</sup>	4400
2.	Площа будівлі закладу, $S_{заг}$	м <sup>2</sup>	3350,82
3.	Коефіцієнт забудови, $K_z$		0,33
4.	Площа озеленення, $S_{оз}$	м <sup>2</sup>	2420
5.	Коефіцієнт озеленення, $K_{оз}$		0,242
6.	Робоча площа закладу, $S_{роб}$	м <sup>2</sup>	2913,75
7.	Корисна площа закладу, $S_{кор}$	м <sup>2</sup>	2331,0
8.	Будівельний об'єм будівлі, $V_б$	м <sup>3</sup>	5224
9.	Капітальні витрати на проєкту, $V_{А+Б}$	тис. грн.	51 057 750
Питомі капітальні витрати			
10.	Вартість 1 місяця	тис. грн.	638221,875
11.	Вартість 1 м <sup>2</sup> загальної площі	тис. грн.	15237,39
12.	Вартість 1 м <sup>3</sup> об'єму будівлі	тис. грн.	9773,69

В декорі лікувально-оздоровчого комплексу «Отaman» все буде з натуральних матеріалів: всілякі фігурні корчі, рослини в горщиках, плетені кошики.

### 3.6. Кошторис

Первісна вартість будівництва лікувально-оздоровчого комплексу розраховується виходячи з укрупнених показників вартості загально-будівельних робіт:

$$V_{збр} = N * Y * K_T * I_K * I_P \quad (3.1)$$

де  $V_{збр}$  – вартість загальнобудівельних робіт, тис. грн.;

$N$  – потужність проєктованого закладу, місць;

$Y$  – середній норматив витрат загально-будівельних робіт на одиницю потужності, у. о.;

$K_T$  – регіональний поправочний коефіцієнт;

$I_C$  – офіційний курс гривні (до долара США), грн/\$;

$I_p$  – нормативний індекс цін, встановлений для визначення кошторисної вартості будівництва ( $I_p=0,77$ ).

Вартість загально-будівельних робіт лікувально-оздоровчих комплексів розраховується за укрупненими показниками, які приймаються за середньо-ринкову вартість будівельних робіт (згідно з досвідом вітчизняних та зарубіжних будівельних компаній) (табл. 3.4).

$$V_{збр} = 80 \times 12000 \times 0.97 \times 41,5 \times 0.77 = 29\,756\,496$$

Таблиця 3.4

Зведений кошторисний розрахунок по лікувально-оздоровчому комплексу  
«Отаман» [складено автором]

№ глав	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості, %	Розмір витрат, грн.
<i>Розділ А. Базисна вартість будівництва</i>			
1.	Підготовка території будівництва	1-2 % від вартості будівництва за главою 2	2 975 649
2.	Основні об'єкти будівництва, у т. ч.:		
2.1.	Загальнобудівельні роботи	56-60	16663637
2.2.	Електротехнічні роботи	6-8	1785389
2.3.	Сантехнічні роботи	5-6	1487824
2.4.	Зв'язок та сигналізація	2-3	595129
2.5.	Устаткування, меблі та інвентар	27-30	8034254
Разом за главою 2		100	28 566 233
3.	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	до 5 від глави 2	1 142649
4.	Об'єкти енергетичного господарства	до 1 від глави 2	285662
5.	Об'єкти транспортного господарства та зв'язку	0,2-0,5 від глави 2	57132
6.	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, тепlopостачання та газопостачання	2-12 від глави 2	571324
7.	Благоустрій і озеленення території	1-5 від глави 2	285662
Разом за главами 1-7			33 884 311
8.	Тимчасові будівлі та споруди	0,5-1,5 від глав 1-7	169421
9.	Інші роботи та витрати	3,7-9 від глав 1-7	1 253 719
Разом за главами 1-9			35 307 451

Продовження табл. 3.4

10.	Утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд	2 від глав 1-7	677 686
11.	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2-0,7 від глав 1-9	70615
12.	Проектні та вишукувальні роботи	2,5-8 від глав 1-7	847108
<i>ВСЬОГО за розділом А</i>			36 902 860
<i>Розділ Б. Кошти на компенсацію витрат, пов'язаних із ринковими умовами проведення будівництва</i>			
1.	Обов'язкові платежі (податки та збори)	38-60 від глав 1-9	13 416 833
2.	Резервний компенсаційний фонд замовника	2-8 від суми базисної вартості (розділ А)	738 057
<i>ВСЬОГО за розділом Б</i>			14 154 890
<b>ЗАГАЛОМ СУМА ВИТРАТ НА БУДІВНИЦТВО (КАПІТАЛЬНІ ВКЛАДЕННЯ), <math>V_{A+B}</math></b>			51 057 750

Далі розраховуємо базову вартість будівництва лікувально-оздоровчого комплексу на 50 номерів у зоні відпочинку міста Києва, яка становить 36 902 тис. грн, а також розраховуємо кошти на компенсацію витрат, пов'язаних з ринковими умовами будівництва, що становить 14 154 тис. грн. Загальна вартість будівництва – 51 057 тис. грн.

## ВИСНОВКИ

За результатами проведеної роботи можна зробити наступні висновки. Перш за все, слід зазначити, що проєктування та створення лікувально-оздоровчого комплексу в Україні – це процес, спрямований на певний сектор споживачів і туристів.

Лікувально-оздоровчий комплекс на 50 номерів в зоні відпочинку в місті Києві розрахований на туристів і звичайних жителів України. Місце проєктування лікувально-оздоровчого комплексу було обрано біля Голосіївського парку імені Максима Рильського, а саме на вулиці Весняній, 64. Напроти лікувально-оздоровчого комплексу знаходиться сам парк та Мишоловський ставок. Сам лікувально-оздоровчий комплекс матиме комфортні номери на 80 осіб.

Проєктована установа займатиме 4-поверхову будівлю, кожен поверх матиме відповідне планування. Лікувально-оздоровчий комплекс «Отaman» пропонує дешеві (стандарт) і дорогі (люкс) номери. Дизайн лікувально-оздоровчого комплексу буде витриманий у сучасному, стриманому стилі та забезпечить гостям атмосферу спокою та комфорту. Створений заклад повністю відповідатиме чотиризірковим стандартам та надаватиме послуги високої якості.

Основними конкурентами нашого лікувально-оздоровчого комплексу в Києві можна вважати готелі «Голосієво», «Осея» та «Shelter». Було з'ясовано, що парк-готель «Голосієво» найбільш конкурентний готель для лікувально-оздоровчого комплексу у рекреаційній зоні на 50 номерів у м. Києві.

На діяльність лікувально-оздоровчого комплексу впливатимуть фактори навколишнього середовища, які поділяють на дві групи: макросередовище (законодавчі акти, митні тарифи, лояльність місцевих та державних органів влади, взаємини із ЗМІ, політична ситуація в країні та за її межами); мікросередовище (споживачі, конкуренти, посередники, постачальники).

Загалом, у першому розділу нами було розроблено концептуальне рішення для лікувально-оздоровчого комплексу «Отaman» в місті Києві.

Ми розробили площу та композицію рецепції та вестибюлю проєктованого закладу та все внесли в таблиці. Нами наведено склад і площу житлової групи лікувально-оздоровчого комплексу, включаючи апартаменти, дуплекси, напівлюкси та номери 1 категорії, також розроблено та наведено в таблиці приміщення лікувально-оздоровчого комплексу, такі як спа-комплекси, тренажерні зали, салони краси та ін.

Усі перелічені нами приміщення належать до частини Фронт-офісу, проте в нашому лікувально-оздоровчому комплексі також є Бек-офіс. Це адміністративно-господарські, виробничі та побутові приміщення. Бронювання лікувально-оздоровчих комплексів здійснюється через їхні веб-сайти або туристичні онлайн-агентства, також клієнт може забронювати номер через додаток на своєму смартфоні.

У 50-кімнатному лікувально-оздоровчому комплексі в зоні відпочинку багато додаткових послуг, серед яких спа-послуги, тренажерний зал і косметичні процедури.

Оскільки план реалізації проєкту передбачає будівництво ресторану та бару на першому поверсі, варто зупинитися на їх особливостях більш детально. Графік роботи з 10:00 до 22:00. Кількість місць в ресторані – 110. Орієнтований на українську та європейську кухню. У ресторані передбачені комплексні страви, а також ранковий шведський стіл з 7:00 до 10:00. Розроблено якісний та кількісний склад обслуговуючого персоналу в установі. Розрахована корисна площа лікувально-оздоровчого центру, яка становить 2331 м<sup>2</sup>.

Архітектура та дизайн 50-кімнатного лікувально-оздоровчого комплексу «Отaman» в зоні відпочинку міста Києва є важливою складовою дизайну даного типу закладів. У 3 частині нами розроблено об'ємно-планувальні та архітектурні рішення лікувально-оздоровчого комплексу. Також була розрахована площа будівельного майданчика і площа, відведена

під озеленення. Було спроектовано та охарактеризовано будівлю, створено та розвинуто інженерну систему лікувально-оздоровчого комплексу. Для нашого лікувально-оздоровчого комплексу був прийнятий сучасний дизайн, який ідеально адаптується до площі об'єктів. Також нами було здійснено розрахунок, зокрема, вартості загальнобудівельних робіт лікувально-оздоровчого комплексу «Отaman», який становить 51 057 тис. грн.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова А. Г. Перспективи проектування готельних підприємств із застосуванням смарт-технологій / А. Г. Абрамова, О. В. Коваль, Д. К. Кононко. Молодий вчений. 2019. № 6(2). с. 143-146. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2019.6\(2\)\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2019.6(2)_3) (Дата звернення 28.01.2025р.).
2. Актуальні проблеми та перспективи розвитку харчових виробництв, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. Полтава: ПУЕТ, 2019. 126 с.
3. Богдан Н. М. Моніторинг фінансово-економічної безпеки підприємства готельного комплексу як детермінант розвитку туристського сектора регіону / Н. М. Богдан, А. А. Рябєв, Ю. В. Краснокутська. Бізнес Інформ. 2019. № 1. с. 229-235.
4. Велесай В.Т. Аналіз ефективності готельних послуг. Маркетинг у сфері послуг. 2022. № 2. с. 3-7.
5. Відоменко І.О. Дослідження сучасного стану готельного господарства України та його вплив на формування стратегії просування послуг індустрії гостинності. Науковий вісник Міжнар. гуманітарного університету. 2022. Вип. 3. с. 64-68.
6. Власенко І. Готельне господарство у соціальній інфраструктурі країни. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2019. № 3. с. 85-97.
7. Абрамова А. Г. Перспективи проектування готельних підприємств із застосуванням смарт-технологій [Електронний ресурс] / А. Г. Абрамова, О. В. Коваль, Д. К. Кононко // Молодий вчений. - 2019. - № 6(2). - С. 143-146. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2019\\_6\(2\)\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2019_6(2)_3)
8. Дидів І. Б., Дидів А. І. Оцінка екологічних впливів туристичної діяльності на навколишнє середовище. Географія та туризм: матеріали IV Всеукр. наук.практ. Інтернет-конф. Харківського національного педагогічного університету ім. Г.С. Сковороди: (м. Харків, 26 лютого, 2021 р.) / за заг. ред. Лоцмана П. І. Харків: ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, 2021. С. 74–81

9. Галасюк С.С. Організація готельного господарства: навч.-практ. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. Київ: Гуляєва В. М., 2019. 202 с.
10. Головня О.М. Сучасні детермінанти системних соціально-економічних трансформацій готельного бізнесу. Бізнес-інформ. 2019. -№ 5. с. 111-116.
11. Головня О.М. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства в умовах формування соціально орієнтованої національної економіки. Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2019. № 1. с. 57-62.
12. Мочульська О. М., Шульгай А. Г., Ошлянська О. А., Бондарчук В. І., Завіднюк Ю. В., Черноמידз І. Б., Добровольська Л. І., Сверстюк А. С. Сучасні тенденції, детермінанти та перспективи розвитку медичного та лікувальнооздоровчого spa- та wellness-туризму в світі. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 3 (81). С. 56–61.
13. Гросул В. А. Інноваційні технології оновлення бізнес-моделі підприємства ресторанного господарства [Електронний ресурс] / В. А. Гросул, О. Є. Чатченко. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 27(1). с. 39-44.
14. Галлагер Лей. Історія Airbnb: Як троє звичайних хлопців підірвали готельну індустрію / Лей Галлагер; з англ. пер. Любов Пилаєва. Київ: Форс Україна, 2019. 379 с.
15. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487с.
16. Давидова О. Ю. Формування системи адаптивного інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2019. Вип. 1. С.195-207.
17. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. Чинний від 2008-07-23. Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. 39 с.

18. 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.
19. ДБН В.2.3-15:2007. Споруди транспорту. Вулиці та дороги населених пунктів. Вид. офіц. Київ : Мінрегіонбуд України, 2007. 96 с.
20. ДБН В.2.5-20:2017. Водопостачання та каналізація. – К.: Мінрегіон України, 2017. – 152 с.
21. ДБН В.2.5-28:2006. Інженерне обладнання будинків і споруд. Чинний від 2006-05-15. Вид. офіц. Київ : Мінбудархітектури України, 2006. 70с.
22. Довбуш В. І. Методичні підходи оцінки конкурентоспроможності готельних підприємств. Молодий вчений. 2019. - № 7(1). с.125-128. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2019\\_7\(1\)\\_29](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2019_7(1)_29). (Дата звернення 16.04.2025р.).
23. Довбуш В. І. Особливості оцінювання конкурентоспроможності готельних підприємств. Проблеми системного підходу в економіці. 2019. Вип. 4(1). с. 91-97. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/PSPE\\_print\\_2019\\_4\(1\)\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/PSPE_print_2019_4(1)_16). (Дата звернення 16.01.2025р.).
24. Шека О. Глобальні тренди та інноваційні підходи до організації лікувально-оздоровчого туризму на курортах. Актуальні проблеми державного управління. 2019. № 3 (79). С. 85–91.
25. Дослідження та оптимізація економічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі: колект. Монографія. [Т. С. Шовкопляс та ін.; за ред. Н. В. Якименко-Терещенко, Є. М. Строкова]. Харків: НТУ "ХПІ": Панов А. М. [вид.], 2019. 100 с.
26. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Чинний від 2004-07-01. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 16 с.
27. ДСТУ EN ISO 22000:2019. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до організацій харчового ланцюга. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2019. 46 с.

28. Іванов А. Створення готельного оператора як важлива умова розвитку готельного бізнесу в Україні. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2019. № 1. с. 73-85. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nv\\_2019\\_1\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nv_2019_1_7). (Дата звернення 14.03.2025р.).

29. Інноваційні технології у готельному господарстві: навч. посіб. / Н. М. Влащенко та ін. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.

30. Національна туристична організація України оголосила 2022-ий роком оздоровчого та медичного туризму. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://old.loda.gov.ua/news?id=64733>

31. Красномоєць В. А., Капліна Т.В. Інновації в системі розвитку підприємств готельного господарства. Підприємництво та інновації. 2021. № 16. С. 63-66.

32. Ладиченко К.І. Маркетинг відносин в управлінні підприємствами готельного господарства: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04 / К.І. Ладиченко; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. К., 2020. 24 с.

33. Холявка В.З., Лешко Х.С., Мочульська О.М., Кухтій А.О. Сучасні аспекти, фактори впливу і перспективи розвитку медичного та лікувально-оздоровчого туризму в Україні. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2019. № 1 (79). С. 25–33.

34. Михайліченко Г.І. Розвиток туристичного продукту лікувальнооздоровчого та медичного туризму України. Ефективна економіка. 2020. № 2. С. 3–10.

35. Міжнародна конкурентоспроможність готельних підприємств на ринку України: монографія / Скорина Т. М. та ін. Рівне: Зень О. [вид.], 2019. 170 с.

36. Ощипок І. М. Перспектива інвестиційної діяльності у готельному бізнесі України. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2019. Вип. 57. С. 26-32. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca\\_ekon\\_2019\\_57\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2019_57_6). (Дата звернення 24.02.2025р.).

37. Приступа О.О. Новий етап розвитку підприємств сфери гостинності України. Наукові записки РДГУ. 2024. № 1. С.11-14.

38. Ставська Ю.В. Готельний бізнес в сучасних умовах: актуальні проблеми та тенденції розвитку. Інфраструктура ринку. 2021. Випуск 35. С. 284-289.
39. Ставська Ю. В. Маркетингові інструменти та їх вплив на стабілізацію економічного стану підприємства. *Modern Economics*. 2019. № 13. С.227-232.
40. Галасюк, С. (2023). Концептуальні підходи до визначення терміну «лікувально-оздоровчий туризм». *Економіка та суспільство*, (47). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-8>
41. Національна стратегія розвитку туризму і курортів України до 2030 року. Київ: Кабінет Міністрів України, 2021.72 с.
42. Сталій розвиток туристичних комплексів у природоохоронних територіях: монографія. Львів: Укртурнаука, 2022.166 с.
43. Чириченко Ю. В. Окремі аспекти глобального генезису готельно-ресторанного бізнесу / Ю. В. Чириченко, М. В. Корнєєв, О. В. Сабіров // *Економічний простір*. 2019. № 141. С.127-136. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros\\_2019\\_141\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2019_141_12). (Дата звернення 30.03.2025р)
44. Звіти науково-дослідних установ щодо розвитку курортно-туристичної діяльності в Карпатах.Львів: НДІ туризму, 2023.88 с.
45. Шевчук Ю. А. Модель формування оптимальної ієрархії цілей функціонування підприємств готельно-ресторанної індустрії. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія: Економічні науки*. 2019. № 2. С.89-99.
46. Довідник з проектування туристично-оздоровчих комплексів. Київ: Будівельне видавництво, 2021.148 с.
47. Гаврилюк О. Екологічний туризм і його роль у сталому розвитку. Харків: Академія туризму, 2021. 118 с
48. Керівництво з екологічного проектування туристичних об'єктів. Варшава: Польське екологічне видавництво, 2023.102 с.
49. Нормативні документи щодо екологічної сертифікації туристичних об'єктів в Україні. Київ: Міндовкілля, 2022.76 с.

