

**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

\_\_\_\_\_  
(підпис) **Іван ГРИЦЕНКО**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 р.

\_\_\_\_\_  
(підпис) **Світлана  
МЕЛЬНИЧЕНКО**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 р.

## **БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на тему: «Концептуальне обґрунтування мотелю на 50 місць в м.  
Одеса»**

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**

**к.е.н., доцент**

\_\_\_\_\_  
(підпис)

**Сергій НЕЛЕНКО**

**Виконала**

\_\_\_\_\_  
(підпис)

**Дарина РИБАЛКА**

**КИЇВ – 2025**

## Зміст

ВСТУП .....	8
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО МОТЕЛІВ .....	10
1. Аналіз сучасних тенденцій у сфері мотелів .....	10
1.2 Вимоги до мотелів .....	16
1.3 Розроблення концепції мотелю .....	18
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ І СЕРВІС МОТЕЛЮ .....	23
2.1. Функціональне зонування приміщень .....	23
2.1.1. Приймально-вестибюльна група (Front Office) .....	23
2.1.2. Житловий фонд (типи номерів: стандарт, напівлюкс, люкс) .....	26
2.2. Приміщення Back Office .....	29
2.3. Організація сервісу .....	32
2.3.1. Послуги бронювання, реєстрації та розміщення гостей .....	32
2.3.2. Хаускіпінг та клінінг .....	39
2.3.3. Сервіси дозвілля: SPA та Fitness .....	46
2.4. Організація закладів харчування .....	49
2.5. Розрахунок загальної площі мотелю відповідно до функціональних зон .....	70
РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРНО-ПЛАНУВАЛЬНІ РІШЕННЯ ТА ДИЗАЙН .....	73
3.1. Об'ємно-планувальні рішення .....	73
3.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території .....	74
3.3. Характеристика будівлі: поверховість, матеріали, екологічні аспекти .....	77
3.4. Інженерні системи мотелю: смарт система, енергозбереження, водопостачання .....	79
3.5. Дизайн інтер'єру: стилістичні рішення для номерів та ресторану .....	82
3.6. Кошторис: попередній економічний аналіз проекту .....	84
ВИСНОВКИ .....	87
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	89
ДОДАТОК А .....	93
ДОДАТОК Б .....	97
ДОДАТОК В .....	98

## ВСТУП

Одеса має багато потенційних можливостей для успішного розвитку готельного господарства. Надзвичайно багата історія Одещини, рідкісні історичні пам'ятки, цікава самобутня культура, свобода, відкритість місцевості та її готовність до співробітництва – все це потенційно після перемоги України в російсько-українській війні сприятиме потужному розвитку туристичної сфери загалом та готельної, зокрема.

Мотелі, як вид підприємницької діяльності, виявилися найбільш наближеними до ринкових коливань попиту та пропозиції. Для самостійних підприємств, що надають готельні послуги, виникає можливість вироблення системи оцінок по сервісу на ринку.

Розвиток готельного бізнесу з кожним роком набирає темпи. Розробляються нові плани та проекти, запускаються нові мотелі. Одночасно з розвитком готельного бізнесу розвивається сама інфраструктура мотелю. Гості очікують на високий рівень комфорту в мотелі. Тому управлінський персонал мотелю розширює спектр послуг, що пропонуються відвідувачам, пропонуючи більш сучасні та якісні.

Інфраструктура більшості сучасних мотелів на Одещині включає в себе діловий центр, хімчистки та пральні, послуги зв'язку, обміну валюти, транспортні послуги, магазини, сувенірні кіоски, бари і ресторани, спортзали або фітнес-центри тощо. Безумовно, не всі проекти в цьому регіоні стають успішними.

**Мета дослідження** – розроблення та обґрунтування концепції мотелю на 50 місць, що відповідає сучасним вимогам ринку готельно-ресторанних послуг, орієнтовану на забезпечення комфорту та відпочинку гостей.

**Об'єкт дослідження** – процес концептуального обґрунтування створення мотелю на 50 місць.

**Предмет дослідження** – концептуальні підходи до мотелів, що включають архітектурно-функціональне планування, підбір послуг, сервісів та організацію гостинності.

Відповідно до мети, визначено наступні **завдання**:

- дослідити глобальні та локальні тренди, що впливають на розвиток мотелів;
- розглянути вимоги до архітектурно-планувальних рішень, зонування, дизайну номерного фонду та інших елементів інфраструктури;
- провести демографічні та соціальні дослідження цільової аудиторії;
- розробити структуру мотелю з урахуванням особливостей розташування, обсягів обслуговування, зонування основних та допоміжних приміщень;
- дослідити можливості впровадження сучасних технологій, таких як автоматизація процесів, цифрові сервіси, енергозберігаючі рішення та екологічні матеріали;
- вивчити наявні мотелі, їхні сильні та слабкі сторони, а також рівень їхньої відповідності попиту гостей;
- виконати попередній розрахунок витрат на будівництво, утримання та експлуатацію мотелю, а також прогнозування доходів від основних і додаткових послуг;
- проаналізувати потенціал мотелю для довгострокового функціонування, включаючи адаптацію до змін попиту.

**Інформаційною базою дослідження:** статті, наукова література, інтернет джерела, журнали

**Практичне значення одержаних результатів:** Запропонована концепція готелю може бути використана як основа для створення нового готельного підприємства з урахуванням ринкових потреб, локації та цільової аудиторії.

**Апробація результатів досліджень:** Робота апробована на «Всеукраїнській науково-практичній студентській конференції». Результатами роботи апробації є опубліковані тези доповідей на тему: «Аналіз сучасних тенденцій у сфері мотелів»

**Загальний обсяг та структура бакалаврської роботи:** 3 розділів, 2 рисунків, 35 таблиць, 96 сторінок

## **РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО МОТЕЛІВ**

### ***1. Аналіз сучасних тенденцій у сфері мотелів***

В умовах євроінтеграційних устремлінь розвиток готельного бізнесу в нашій державі є надзвичайно важливим завданням, вирішення якого здатне забезпечити стабільне зростання ВВП, збільшення кількості робочих місць, поліпшення фінансового становища в державі, зміцнення привабливості країни на міжнародній арені тощо.

Внутрішня соціально-економічна та політична нестабільність, зовнішня агресія по відношенню до нашої держави, а від недовго і проблеми, що пов'язані з поширенням пандемії Covid -19 та повномасштабного вторгнення Росії в Україну негативно вплинули на цей процес, загостривши вже існуючі питання та поставивши нові виклики [33].

Відповідно актуалізується наукова проблематика пошуку нових перспектив розвитку готельного бізнесу, в глобальних умовах, що швидко змінюються, підвищення його конкурентоспроможності на внутрішньому і світовому ринках, розробки ефективних економічних та організаційних методів управління тощо. Це обумовлює необхідність дослідження сучасного стану розвитку готельного бізнесу в Україні, визначення основних чинників і проблем цього процесу та перспектив подальшого зростання.

З початком 2014 року, на ринку готельних послуг в Україні спостерігався різкий спад на що вплинули нестабільна соціально-економічна ситуація, зовнішня збройна агресія на Сході держави, анексія Кримського півострова, а також комплекс системних проблем: недосконалість та не модернізовані туристична інфраструктура як у найбільших містах так і загалом в країні, недостатня якість надання послуг, високі ціни тощо. Сукупність зазначених факторів призвела як до зменшення кількості іноземців, які приїждять до України, так і внутрішніх міграцій з метою туризму, рекреації чи роботи, що негативно вплинуло на розвиток готельного бізнесу [32].

Іншим негативним фактором для розвитку готельного підприємництва є суттєве зростання кількості послуг з тимчасового розміщення з боку

приватних осіб. Як правило, в такому випадку надається повний спектр всіх необхідних послуг, включаючи розміщення, харчування і транспортування. Проте, даний вид «бізнесу» ніяк не регулюється державою, не сплачує податки до державного бюджету, що дозволяє встановлювати досить помірні ставки на проживання, а також гнучко оперувати цінами залежно від сезону та попиту.

Окрім цього, суттєвого удару по українській готельній індустрії завдала пандемія Covid-19. Закриті кордони держав, скасування авіасполучення, обмеження пересування як в межах держав так і до інших країн, а також суцільна ізоляція спровокували комплекс проблем у готельному секторі. Так, за даними прогнозу Всесвітньої туристичної організації ООН (UNWTO) у 2020 році число туристів скоротиться на третину, у порівнянні з показниками 2019 року. Під загрозою скорочення близько 50 мільйонів робочих місць, пов'язаних з туристичною, зокрема готельною, індустрією. Звичайно, що такий стан справ не може не вплинути на розвиток даної галузі в Україні [33].

Фахівці відзначають, що сфера ресторанного господарства (ресторани, бари тощо), мали бодай невеликий відрізок часу, щоб підготуватися до майбутніх наслідків впливу коронавірусу. А готельний бізнес зіштовхнувся з проблемою дуже швидко, внаслідок специфіки ведення господарювання. Так, після введення карантину близько 35–40% готелів в Україні закрилися, інші працюють у дуже обмеженому режимі. Відповідно, головна проблема полягає у скороченні або повній відсутності прибутку. Ті готелі які продовжують функціонувати, втратили від 60 до 90% доходу.

Також до головних наслідків впливу пандемії коронавірусу для готельного бізнесу в Україні, крім відсутності гостей, закриття та падіння доходів фахівці включають касовий розрив, адже доходи, почали стрімко знижуватись до нуля. Це викликало необхідність багатьом компаніям відпустити майже всіх співробітників у відпустку за власний рахунок до закінчення карантину, а також упинити рекламні кампанії та інші витрати. Багатьом готелям знадобляться місяці й роки, щоб відновитися. На сьогодні

основні тенденції розвитку готельної індустрії можна систематизувати наступним чином (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

### Основні тенденції у сфері розвитку готельного бізнесу

Широке впровадження нових засобів комунікації та інформаційних технологій
Поглиблення спеціалізації готельного бізнесу і орієнтація на певні сегменти споживачів
Жорстокість конкурентної боротьби в умовах глобальної трансформації ринку під дією зовнішніх чинників
Витіснення з ринку малого і середнього бізнесу
Перехід від кількісної (цільової) до якісної (якість послуг) конкуренції
Трансформація поглядів на організацію та управління бізнесом в бік мереж та автоматизації процесу

Джерело: створено автором

Враховуючи динамічні вхідні дані, можна простежити тренд тенденції зміни показників діяльності готельного бізнесу в Україні, а також показників які мають прямий вплив на його розвиток, насамперед діяльності туристичної галузі. Побудувати точну математичну тенденцію щодо прогнозу кількості готелів надзвичайно складно. Це пояснюється стабільністю самого ринку, який дуже залежний від впливу низки зовнішніх факторів (про які зазначалося вище).

Так, до 2012 р. відбувалося певне скорочення у кількості готелів, проте згідно даних Держстату України у 2013 р. відбулося різке збільшення зареєстрованих готелів, а з 2014 р. – зменшення. У 2016 р. – знову зростання, а в 2017 р. – падіння. Схожа нестабільна тенденція фіксувалась і в наступні роки. Це не дозволяє математично спрогнозувати майбутні показники, адже коефіцієнт достовірності залишається на вкрай низькому рівні ( $R = 0,1189$  при достовірності 100% в 1).

Проте експертні дані дозволяють спрогнозувати показники враховуючи сучасні карантинні обмеження та в цілому перспективи переформатування ринку. Так за розробленим прогнозом у 2020 р. кількість готелів та

аналогічних засобів розміщення в Україні знизиться до 1591 од., і при відсутності нових потрясінь соціально-економічного характеру їх кількість до 2025 р. може збільшитись до 1862 од.

Негативно на розвиток готельного господарства впливає і скорочення кількості іноземних туристів, які відвідують Україну, адже вони є одними із найважливіших клієнтів готельної індустрії та одним з каналів надходження валюти в країну, джерелом капітальних інвестицій. Саме на них в основному орієнтовано розвиток туристичної інфраструктури (тобто й готелів), процес формування конкурентоспроможного туристичного продукту.

Наразі важко спрогнозувати, наскільки критично сучасні глобальні негаразди вплинуть на розвиток туризму, а отже і готельного бізнесу в нашій державі.

Проте зазначити можна точно, що кризи минути вже не вдалося. За підрахунками міністерства культури та інформаційної політики втрати імпорту та експорту послуг, пов'язаних з подорожами складають 1,5 млрд дол. США.

Проблеми в туристичному бізнесі відображає і показник кількості осіб, що перебували у колективних засобах розміщування. Після різкого падіння у 2014 р. ситуація поступово покращувалась, проте наразі можна чітко сказати, що у 2017 р. зменшення кількості постояльців уникнути буде не можливо [31].

У зв'язку з політичними і економічними змінами в нашій державі в останні роки, збільшилися ділові та культурні зв'язки між Україною та рештою світу, насамперед європейськими країнами. Це у свою чергу сприяло зростанню контактів між бізнесом і зростанню числа іноземних туристів, що прибувають до нашої країни як з діловими і особистими цілями. В результаті з'явилися проекти по будівництву нових і реконструкції старих готелів, зміни структури управління готельними підприємствами, у багатьох випадках із залученням провідних готельних фірм світу на базі франчайзингу.

Сучасні світові мотелі виходять на новий рівень, і пропонують максимально комфортне житло із новітніми технологіями. У 2025 році більшість світових мотелів орієнтуються на технологічний розвиток та екологічність. Якщо говорити про новітні технології то найпопулярніший варіант - “Smart Home”. Багато зарубіжних мотелів почали застосовувати цю систему, вона дозволяє оптимізувати умови в мотелі, забезпечити гостям більш персоналізований досвід та скоротити гостям мотелю час очікування. Що стосується функціонування мотелю, автоматизація та дані в режимі реального часу можуть допомогти не лише виявити проблеми, а й навіть запобігти їх виникненню.

Іншими словами, мотель за допомогою технології “Smart Home” може стати «розумним мотелем». По суті, розумний мотель - це мотель, який використовує підключені до Інтернету електронні пристрої та прилади, однак які здатні спілкуватися або взаємодіяти один з одним через надсилання або отримання даних, що й робить їх «розумними».

Ще одна світова новинка в мотелі - інноваційні варіанти доступу в номер. “Вхід без ключа” - під час підключення до бездротової панелі керування та налаштування за допомогою програмного забезпечення ZKBioSecurity Online Hospitality користувачі готелю можуть відчиняти двері номерів за допомогою програмного забезпечення без карток; співробітники також можуть перевіряти стан будь-якого дверного замка за допомогою програмного забезпечення.

Одним із найцікавіших трендів останніх років стала можливість відкривати двері готельного номера за допомогою розпізнавання обличчя (Face ID). Ця технологія, запозичена з гаджетів, набирає все більшої популярності у готельному секторі. І це не дивно, адже така система входу гарантує гостям безпеку та зручність. Більше немає необхідності носити з собою ключ-карту. Достатньо підійти до дверей, і система автоматично розпізнає вас.

Така система набрала обертів в період пандемії COVID-19, безконтактний вхід є особливо актуальним і досі, оскільки мінімізує дотики до загальних поверхонь.

Технологія Face ID відкриває нові можливості для готельного бізнесу. Вона робить перебування в готелі більш комфортним, безпечним і персоніфікованим. Хоча ця технологія ще не стала загальнодоступною, можна з упевненістю сказати, що в найближчому майбутньому вона стане стандартом у багатьох готелях по всьому світу.

Поговоримо про ще одну актуальну сучасну тему – екологія. Мотелі, як компактні заклади розміщення, активно долучаються до цього процесу, впроваджуючи екологічно чисті матеріали та енергозберігаючі технології. Перехід мотелів на екологічно чисті матеріали є важливим кроком до зменшення негативного впливу на довкілля. Використання натуральних матеріалів, таких як дерево, бамбук та бавовна, не лише створює більш приємну атмосферу в номерах, але й зменшує викиди шкідливих речовин у процесі виробництва та утилізації. Крім того, у світі, багато мотелів обирають меблі та обладнання з перероблених матеріалів, що сприяє збереженню природних ресурсів.

Українським мотелям теж варто запровадити використання екологічно чистих матеріалів та енергозберігаючих технологій, адже це не просто модний тренд, а необхідність, диктована сучасними реаліями. Інвестуючи в енергоефективність, мотелі не лише зменшують свій вуглецевий слід, але й отримують ряд економічних переваг, таких як зниження витрат на комунальні послуги. Крім того, екологічно чисті мотелі стають все більш привабливими для свідомих туристів, які прагнуть відпочивати, не завдаючи шкоди довкіллю.

Враховуючи сучасні події у світі та тенденції в економіці України наукові дослідження в галузі розвитку готельного бізнесу будуть актуалізовуватись. Вченим необхідно прискорити науковий пошук стосовно нових механізмів реформування галузі, розробляти нові концепції та методи управління, адже в умовах постійної мінливості як внутрішнього так і зовнішнього середовища український готельний бізнес кожного разу стикається з новими проблемами і викликами. Ефективність впровадження наукових розробок забезпечуватиме українському бізнесу достойне місце на світовому ринку

готельних послуг, підвищуватиме значимість для зростання національної економіки та міжнародної інтеграції, зокрема у європейському напрямі.

### ***1.2 Вимоги до мотелів***

Відповідно до ДСТУ 4269:2003, мотель – це готель, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно- двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів. Посилаючись на документ №186 розроблений Міністерством юстиції України, можна сказати, що мотелі входять до категорії будівель, які найчастіше відвідують громадяни [21].

Основним завданням мотелів є надання тимчасового проживання туристам та водіям транспортних засобів. Особливості функціонування мотелів полягають у тому, що вони зазвичай пропонують досить прості, але комфортні номери з необхідними зручностями, які можуть задовольнити потреби своїх гостей. До основних послуг, які надаються в мотелях, належать:

- надання тимчасового проживання;
- забезпечення паркувальних місць для автомобілів гостей;
- надання послуги заселення та виселення;
- надання послуги харчування (зазвичай, сніданок, але можуть бути й інші види харчування);
- надання послуг з прання та глаження білизни;
- надання послуг з організації трансферу та екскурсій.

Основною метою мотелів є забезпечення комфортного перебування туристів та водіїв транспортних засобів, які перебувають у подорожі. Тому вони зазвичай мають невеликий розмір та просте обладнання номерів, але досить зручні та комфортні.

Управління мотелем - це складний та відповідальний процес, який вимагає від керівника високого рівня кваліфікації та професійної підготовки. Для успішного функціонування мотелю необхідно забезпечити належний рівень обслуговування та якості послуг, а також забезпечити стабільний прибуток.

Основні завдання управління мотелем включають:

- планування та організація роботи мотелю;
- забезпечення високої якості обслуговування гостей;
- контроль за якістю наданих послуг;
- забезпечення ефективного використання ресурсів мотелю (персоналу, обладнання, інфраструктури);
- розвиток маркетингових стратегій та просування мотелю на ринку;
- планування та контроль бюджету мотелю.

Особливості управління мотелем полягають у тому, що вони зазвичай мають невелику кількість номерів та персоналу порівняно з іншими готельними підприємствами. Це дає можливість керівнику мотелю бути більш гнучким та ефективно керувати всіма процесами. Крім того, управління мотелем вимагає від керівника вміння приймати швидкі та обґрунтовані рішення, а також бути постійно готовим до вирішення несподіваних ситуацій.

Персонал мотелю є важливим складовим його функціонування. До складу персоналу мотелю можуть входити такі співробітники, як адміністратори, прибиральниці, офіціанти, кухарі, технічні працівники та інші.

Основним завданням персоналу мотелю є надання якісних та комфортних послуг гостям мотелю. Для досягнення цієї мети необхідно мати високий рівень професійної підготовки, досвід роботи в готельному бізнесі та бажання вдосконалюватися.

Особливості роботи персоналу мотелю полягають у тому, що вони зазвичай мають широкий спектр обов'язків та відповідальності. Наприклад, адміністратор мотелю повинен вміти ефективно керувати роботою персоналу, забезпечувати високий рівень обслуговування гостей та вміти вирішувати конфліктні ситуації.

Прибиральниці мають на меті забезпечення чистоти та порядку у номерах та на території мотелю. Вони повинні мати досвід роботи з мийними засобами та знання правил санітарної гігієни.

Офіціанти та кухарі забезпечують якісне та смачне харчування для гостей

мотелю. Вони повинні мати досвід роботи в готельному бізнесі, вміти працювати зі спеціальним обладнанням та виконувати стандарти підготовки та подачі їжі.

Технічний персонал мотелю відповідає за забезпечення надійності та безпеки технічних систем, устаткування та інфраструктури мотелю. Вони повинні мати високу кваліфікацію та знання в галузі інженерії та будівництва.

Отже, підсумовуючи всю вище зазначену інформацію, можна зробити висновок, що сучасний мотель – це не просто місце для ночівлі, а комплекс послуг, над якими працює велика команда людей, що забезпечує комфорт, безпеку та задоволення потреб гостей. Дотримання вищезазначених вимог дозволяє мотелям залишатися конкурентоспроможними на ринку готельних послуг.

### ***1.3 Розроблення концепції мотелю***

Концептуальне рішення мотелю – це початкова стадія проектування, на якій визначаються функціональні параметри об'єкта, місія, цілі господарської діяльності, які є основою подальших етапів проектування для успішної реалізації проекту. Місія мотелю – це сервіс та затишна атмосфера споживача. Мета господарської діяльності – надання комплексу послуг іноземним та українським туристам на найвищому професійному рівні з дотриманням високих стандартів, створення дієвої системи надання якісних готельних послуг на рівні світових стандартів готельного бізнесу.

Мотель "Одеський Двір" пропонує відвідувачам автентичний досвід проживання в Одесі, об'єднуючи комфорт сучасного мотелю з атмосферою традиційного одеського дворику. Головна ідея закладу – створення унікального місця, яке занурює гостей у культуру, історію та архітектуру Одеси, роблячи їхній візит незабутнім.

Мотель розташований у центральній частині Одеси, за адресою вулиця Канатна 60, поруч з вокзалом, основними туристичними об'єктами та місцевими атракціями. Це забезпечує зручний доступ до Приморського бульвару,

Потьомкінських сходів, Дерibasівської вулиці та інших визначних місць. Розташування поблизу транспортних артерій також робить мотель зручним для гостей, які подорожують автомобілем.

Мотель виконаний у стилі традиційного одеського дворика з характерними деталями, такими як ковані балкони, арки, старовинні ліхтарі та клумби. Центральний внутрішній дворик служить як головний акцент, де гості можуть насолодитися затишною атмосферою та відпочити. Внутрішнє оформлення поєднує в собі елементи сучасного комфорту з одеським колоритом. Використовуються натуральні матеріали, світлі пастельні кольори, антикварні меблі, килими та текстиль із локальними мотивами. Фасад будівлі прикрашений зеленими насадженнями, які додають відчуття свіжості та затишку. Вечірнє підсвічування створює романтичну атмосферу та привертає увагу перехожих.

Мотель має 50 зручних для проживання місць. В motelі передбачено 2 номери для людей з інвалідністю. Ці номери оснащені всім необхідним обладнанням для комфортного проживання людей з інвалідністю. 18 одиниць комфортних номерів з усіма необхідними зручностями для бюджетного проживання. 5 одиниць напівлюкси - номери з підвищеним комфортом, більшим простором, балконом або терасою. 2 одиниць люкси - ексклюзивні номери з панорамним видом, власною міні-кухнею, робочою зоною та великим санвузлом. 3 номери – апартамент двомісний.

Кожен номер оснащений комфортабельним ліжком відповідного розміру. Ліжка мають якісні ортопедичні матраци, що забезпечують оптимальну підтримку та комфортний сон. Постільна білизна з натуральних матеріалів додає затишку та комфорту.

В кожному номері передбачено набір основних меблів: шафа для одягу з вішалками, тумби біля ліжка, робочий стіл з кріслом, дзеркало, стільці або крісла для відпочинку. Меблі виконані з якісних матеріалів, зручні та функціональні.

У кожному номері встановлено індивідуальні кондиціонери з можливістю регулювання температури, що дозволяє гостям налаштувати комфортні умови

відповідно до їхніх потреб. Система опалення забезпечує комфортний мікроклімат у холодні сезони.

Кожен номер обладнаний сучасним смарт-телевізором з великим екраном та доступом до кабельного телебачення, стрімінгових сервісів і можливістю підключення до інтернету. Всі номери забезпечені безкоштовним високошвидкісним Wi-Fi для зручного доступу до інтернету.

У кожному номері передбачено зручне робоче місце з письмовим столом, лампою та достатньою кількістю розеток для підключення електронних пристроїв. Для бізнес-туристів ця зона є важливою, оскільки забезпечує можливість комфортно працювати.

В кожному номері є міні-бар з асортиментом безалкогольних та алкогольних напоїв, легких закусок, шоколаду та інших смаколиків. Вибір продуктів у міні-барі може включати місцеві делікатеси, що підкреслюють унікальність мотелю та додають особливого колориту.

Харчування є важливим критерієм при виборі житла, тому в мотелі "Одеський Двір" є смачне кафе, де кожен гість може відчути справжню одеську гостинність, насолодитися місцевими делікатесами та атмосферою міста. Кафе у мотелі пропонує традиційні одеські страви та міжнародну кухню. Меню складається з локальних продуктів, а також сезонних пропозицій. Затишний інтер'єр кафе відображає дух одеської гостинності.

Вибір цільової аудиторії для мотелю є критично важливим аспектом, оскільки це впливає на дизайн, концепцію, маркетингову стратегію та загальну атмосферу закладу. У випадку мотелю, орієнтованого на туристів, бізнес-туристів та автоподорожувальників, необхідно врахувати різноманітні потреби та очікування кожної з цих груп. Мотель орієнтований на туристів, які бажають відчути справжню атмосферу Одеси, а також на сімейні пари, які шукають затишне місце для відпочинку. Завдяки наявності бізнес-центру та зручному розташуванню, мотель приваблює ділових людей, які приїжджають у відрядження. Зручний доступ та наявність паркінгу роблять мотель привабливим для подорожуючих на авто.

Брендинг і маркетинг грають вирішальну роль у формуванні впізнаваності та привабливості мотелю "Одеський Двір" серед його цільової аудиторії. Вони не лише допомагають виділитися на ринку, але й формують довготривалі стосунки з гостями, що стимулюють їхнє повернення. "Одеський Двір" нагадує про традиційні одеські дворики, що є символом гостинності, затишку та дружелюбності. Це створює асоціації з автентичною атмосферою Одеси та привертає увагу як місцевих, так і туристів. Логотип може містити зображення елементів одеського дворику, таких як ковані ворота, ліхтар або лавка, що підкреслює зв'язок з містом та його культурою. Стилізоване зображення в поєднанні з назвою створить впізнаваний символ, який легко запам'ятовується. "Ваш дім в серці Одеси" або "Гостинність з одеським колоритом". Слоган підкреслює основну ідею бренду – створення затишного, домашнього середовища для гостей, що дозволяє відчувати справжній дух міста.

Співпраця дуже важлива для мотелю тому ми ведемо співпрацю з локальними фермерами та виробниками для постачання свіжих та органічних продуктів.

Мотель "Одеський Двір" пропонує гостям не просто комфортне проживання, а й можливість поринути в автентичну атмосферу Одеси. Завдяки вдало обраній концепції, архітектурному стилю та широкому спектру послуг, мотель стане популярним місцем серед туристів.

"Мотель "Одеський двір" позиціонує себе як заклад, орієнтований на сімейний відпочинок. Філософія закладу полягає у створенні атмосфери домашнього затишку, яка дозволить гостям відчувати себе комфортно та розслаблено. Ця концепція базується на ідеї про те, що подорож може бути не лише зміною місця, а й можливістю зміцнити сімейні зв'язки та створити незабутні спогади.

Таблиця 1.2

## Концепція мотелю на 50 місць у місті Одеса

Розділ	Опис
Назва мотелю	Мотель - "Одеський Двір" пропонує відвідувачам автентичний досвід проживання в Одесі, об'єднуючи комфорт сучасного мотелю з атмосферою традиційного одеського дворика.
Місцезнаходження	Мотель розташований у центральній частині Одеси, за адресою вулиця Канатна 60, поруч з вокзалом, основними туристичними об'єктами та місцевими атракціями. Це забезпечує зручний доступ до Приморського бульвару, Потьомкінських сходів, Дерибасівської вулиці та інших визначних місць. Розташування поблизу транспортних артерій також робить мотель зручним для гостей, які подорожують автомобілем.
Цільова аудиторія	Транзитні мандрівники, бізнес-клієнти, туристи та родини.
Площа території	5000 м <sup>2</sup> : будівля мотелю (3000 м <sup>2</sup> ), паркінг на 50 автомобілів (1500 м <sup>2</sup> ), зелені зони (500 м <sup>2</sup> ).
Кількість номерів	30 номерів (50 місць): 2 номери для людей з інвалідністю, 18 номерів бюджетного проживання, 5 номерів – напівлюкс, 5 одиниць - люкс.
Додаткові зручності	Wi-Fi, кондиціонери в номерах, цілодобова стійка реєстрації, зона для відпочинку, ресторан, пральня.
Дизайн і стиль	Інтер'єр у стилі сучасного мінімалізму з елементами етнічного декору (локальні орнаменти, традиційні кольори).
Ресторан	Зал на 50 місць. Меню включає страви української кухні з локальних продуктів, а також європейські опції.
Паркінг	Безкоштовний паркінг на 50 місць, включаючи місця для електромобілів із зарядними станціями.
Додаткові послуги	- Оренда конференц-залу (30 місць) для бізнес-зустрічей. \n- Спортзал \n- Послуги для подорожуючих із дітьми (дитячі ліжечка, кімната для ігор).
Цінова політика	Доступні ціни: \n- Одномісний номер – від 800 грн/ніч. \n- Двомісний номер – від 1200 грн/ніч. \n- Сімейний номер – від 2000 грн/ніч. \n- Люкс – від 3000 грн/ніч.
Екологічна відповідальність	Використання енергоефективних систем опалення, економія води, сортування відходів, співпраця з локальними виробниками продуктів.
Персонал	Штат із 25 осіб: адміністратори, покоївки, кухарі, обслуговуючий персонал, технічні працівники.
Очікувані результати	Завантаження мотелю на рівні 70-80% у перший рік роботи, поступове розширення клієнтської бази, створення позитивного іміджу мотелю як надійного та комфортного місця відпочинку.

Джерело: створено автором

За допомогою такого комплексу заходів мотель прагне створити умови, які дозволять батькам розслабитися і насолодитися відпочинком, а дітям – провести

Аналіз позиціонування мотелю "Одеський двір" дозволяє зробити висновок, що заклад орієнтується на сегмент ринку, який цінує сімейні цінності, комфорт та якісний сервіс. Використання таких маркетингових інструментів, як створення атмосфери та домашнього затишку, дозволяє мотелю виділитися на тлі конкурентів та завоювати лояльність клієнтів.

## **РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ І СЕРВІС МОТЕЛЮ**

### **2.1. Функціональне зонування приміщень**

#### **2.1.1. Приймально-вестибюльна група (*Front Office*)**

Наявність житлової та приймально-вестибюльної груп приміщень є обов'язковою.

Залежно від архітектурного планування та конструкторського рішення, а також від категорії готелю, площа номерів повинна відповідати від 54 до 70% від площі забудови житлового поверху. Площа приміщень для персоналу становить 1,8-8,4%, комунікацій - 13,1-22%, а вітальні на житловому поверсі займають 0-3,8%.

Розташування приймально-вестибюльної групи в мотелі “Одеський двір” на першому поверсі має стратегічне значення для готелю. Це перша зона, з якою стикаються гості, і вона створює перші враження про мотель. Приймально-вестибюльна група має бути добре організованою, функціональною та естетично здійсненою, щоб забезпечити гостям комфортний прихід та реєстрацію [11].

Площа приміщень для персоналу та комунікацій є важливими елементами функціонування мотелю. Вони будуть достатньо просторими та забезпечувати зручні умови для роботи персоналу та ефективного взаємозв'язку між різними частинами мотелю. Правильне планування та розподіл цих приміщень допомагають забезпечити ефективну роботу мотелю та задоволення потреб персоналу.

Вітальні на житловому поверсі, будуть створювати додаткову зручність та комфорт для мешканців мотелю. Вони будуть приємним місцем для зустрічі та спілкування, а також будуть виконувати функцію рекреаційного простору.

Існують стандартні норми ДБН В.2.2-20:2008, де перераховані всі групи приймально-вестибюльних приміщень [3].

Орієнтуючись на стандартні норми ДБН В.2.2-20:2008, було розроблено детальний склад приміщень приймально-вестибюльної групи

приміщень мотелю “Одеський двір” з урахуванням площі в таблиці 2.2.

У вестибюлі мотелю будуть розміщені меблі, які створять затишну атмосферу та забезпечать відвідувачам комфортний відпочинок. М'які та зручні меблі, такі як крісла і дивани, виконані в стилі неокласики, додають елегантності та розкіші вестибюлю.

Таблиця 2.1

Склад і площі приміщень приймально-вестибюльної групи мотелю  
“Одеський двір”

Приміщення	Площа м <sup>2</sup>
Вестибюль	60
Бюро прийому та реєстрації	10
Бюро бронювання	10
Кімната чергового персоналу	12
Службовий санітарно-технічний блок	12
Кімната чергового адміністратора	12
Сейфова	6
Камера схову	8
Приміщення охорони	2
Відділення зв'язку	12
Комора прибирального інвентарю	5
Медпункт	14
Санвузол (роздільний для жінок та чоловіків)	15
Всього:	178

Джерело: створено автором

Додатково будуть розташовані журнальні столики, що дозволять гостям зручно розмістити свої речі чи насолодитися чашкою кави під час очікування.

Таке оформлення вестибюлю у стилі неокласики відображає загальний дизайн інтер'єру готелю та додає йому елегантності і вишуканості. Цей стиль часто використовує класичні елементи, високу якість матеріалів та деталей,

що створюють розкішну атмосферу. Журнальні столики допоможуть гостям насолодитися часом відпочинку, розгорнути книжку чи прийняти гостей перед виїздом.

Весь вигляд і оформлення вестибюлю будуть спроектовані з метою забезпечити приємне перебування гостей та створити перший враження про готель, яке буде сприяти комфорту і задоволенню їхніх очікувань.

Функції служби прийому і розміщення включають бронювання номерів, реєстрацію гостей, розподіл номерів, надання інформаційних послуг гостям, прийом платежів за проживання та ведення відповідної документації. Для забезпечення цих функцій облаштована спеціальна зона прийому і реєстрації гостей зі стійкою рецепції.

Стойка рецепції повинна бути оснащена різноманітним обладнанням, включаючи комп'ютерний термінал з клавіатурою, розташованою на столі, касу, телефон, принтер, машинку для кодування замків, а також полиці і ящики для канцелярського приладдя та інших необхідних предметів. Приміщення для сейфів і документів буде мати міцні стіни, двері та ґрати, а також систему охоронної сигналізації та відеонагляду. Це забезпечить безпеку та захист цінних речей і документів гостей готелю.

Кімната чергового адміністратора розташовується поза зоною рецепції і обладнана необхідними меблями та інвентарем для виконання адміністративної роботи. Крім того, вона має зону відпочинку з диваном, де адміністратор може розслабитися і відпочити у вільний час.

Таким чином, складові приймально-вестибюльної групи приміщень у мотелі “Одеський двір” включають вестибюль, рецепційну стійку, кімнату чергового персоналу та адміністратора, приміщення для сейфів, камеру схову, пункт охорони, відділення зв'язку, комору для прибирального інвентарю, медичний пункт та санвузол. Загальна площа приймально-вестибюльної групи приміщень становитиме 178 м<sup>2</sup>.

### 2.1.2. Житловий фонд (типи номерів: стандарт, напівлюкс, люкс)

До групи житлових приміщень готелю входять різні типи кімнат, приміщення для поверхового обслуговування та приміщення громадського призначення, такі як вітальні, дитячі кімнати і т.д. Кількість номерів для осіб з інвалідністю на кріслах колісних, з дефектами зору та незрячих повинна бути не менше 10 % від загальної кількості, а якщо кількість номерів у готелі менше ніж 10, то щонайменше одного номера. Обладнання номерів повинно відповідати положенням ДБН В.2.2-40. Для категорії мотелів, які мають 3 зірки існують чіткі стандарти згідно ДБН В.2.2-20:2008 [3].

Таблиця 2.2

#### Площі номерів мотелів різних типів

Категорія готелів	Назва номерів	Тип номерів			% номерів кожного типу	Тип санвузлів	
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м <sup>2</sup> , не менше		Основний	Додатковий
***	Апартамент 2)	2 та більше	1 (2)	40	Не більше 5	Б	Г
	Дуплекс, люкс 2)	2 та більше	1 (2)	30		В	Г
	Номер I категорії	1	1	10	Не менше 20	В	-
	Номер I категорії	1	2	14	Не менше 70	В	-

Джерело: створено автором

Площі та місткість проєктованих номерів в мотелі “Одеський двір” згідно вимог ДБН В.22-20-2008 представлено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.3 містить інформацію про площу кожного типу номерів, яка визначається згідно з проєктом мотелю. Крім того, таблиця надає інформацію про місткість кожного номера, тобто кількість осіб, які можуть комфортно розміститися в кожному типі кімнати.

Ці дані є важливими при плануванні та організації проживання гостей в мотелі, оскільки дозволяють враховувати розмір кімнат та визначати оптимальну кількість гостей для кожного типу номера.

Згідно з представленою в таблиці 2.4 інформацією, в мотелі будуть

наявні п'ять різних типів номерів: апартаменти, люкси, напівлюкси, двомісні стандарти, одномісні стандарти та номери для людей з інвалідністю. Ці типи номерів відрізняються за розміром, зручностями та комфортністю для гостей.

Таблиця 2.3

## Площі проєктованих номерів мотелю “Одеський двір”

Назва номерів	Вимоги ДБН В.22-20-2008			
	Кількість кімнат	Кількість місць	Кількість номерів	Житлова площа, м <sup>2</sup>
Апартамент (двомісний)	2	6	3	90
Люкс (двомісний)	2	4	2	40
Напівлюкс (двомісний)	1	10	5	100
Стандарт (двомісний)	1	18	9	126
Стандарт (одномісний)	1	9	9	90
Для людей з інвалідністю (одномісний)	1	1	1	90
Для людей з інвалідністю (двомісний)	1	2	1	100
Площа холу				60
Сходово зона				12
Ліфтова зона				30
Всього:			30	738

Джерело: створено автором

Така характеристика може включати площу кожного номера, наявність окремої ванної кімнати, наявність балкону або вікна з видом, наявність додаткових зручностей та послуг, які надаються в кожному номері. Ця інформація допоможе гостям обрати оптимальний тип номера, відповідно до їхніх потреб та бюджету.

До житлової групи приміщень в мотелі також відносяться різноманітні простори, які доповнюють номерний фонд та забезпечують комфортне перебування гостей. До таких приміщень належать коридори, вітальні, загальні горизонтальні комунікації, ліфтові або сходово-ліфтові холи.

Таблиця 2.4

## Характеристика номерного фонду мотелю

№ З/п	Тип номерів	Характеристика	Кількість номерів	Кількість місць	Площа, м <sup>2</sup>
1	Апартамент	Складається з двох житлових кімнат (вітальня, спальня), кабінету, кухонної ніші. Є повний та додатковий санвузли. Повний санвузол включає унітаз, умивальник, ванну, душ, рушникосушитель	3	6	90
2	Люкс	Складається з двох житлових кімнат (вітальня, спальня), повного та додаткового санвузлів. Повний санвузол включає унітаз, умивальник, ванну та рушникосушитель	2	4	40
3	Напівлюкс	Складається з однієї кімнати, яка поєднує в собі спальню і вітальню. Повний санвузол, що включає унітаз, умивальник, ванну та рушникосушитель	5	10	100
4	Стандарт двомісний	Складається з однієї кімнати (спальні) та повного санвузлу (унітаз, умивальник, душ та рушникосушитель)	9	18	126
5	Стандарт одномісний	Складається з однієї кімнати (спальні) та повного санвузлу (унітаз, умивальник, душ та рушникосушитель) сигналізацією згідно з вимогами ДСТУ 3960	9	9	90
6	Для людей з інвалідністю (одномісний)	Номер обладнаний регульованим ліжком, доступними меблями, поручнями, широкими дверима, проходи між кімнатами без порогів	1	1	50
7	Для людей з інвалідністю (двомісний)	Номер обладнаний регульованим ліжком, доступними меблями, поручнями, широкими дверима, проходи між кімнатами без порогів	1	2	100
Всього			30	50	596

Джерело: створено автором

Коридори мотелю забезпечують зручний доступ до номерів і інших приміщень, дозволяючи гостям зручно пересуватися всередині будівлі.

Вітальні створюють затишну атмосферу для зустрічі гостей та їхнього відпочинку, де можна відпочити, поспілкуватися або розслабитися.

Загальні горизонтальні комунікації включають простори, такі як коридори, лобі та зони відпочинку, які сприяють зручному руху гостей по готелю.

Ліфтові або сходово-ліфтові холи є важливою частиною готелю, забезпечуючи доступ до різних поверхів та полегшуючи пересування між ними. Ці простори можуть бути оформлені з урахуванням дизайну та стилю готелю, створюючи приємне враження на гостей.

Також до житлової групи приміщень входять приміщення побутового обслуговування на кожному поверсі готелю, які можуть включати пральні кімнати, кухні або інші простори, призначені для задоволення побутових потреб гостей. Крім того, приміщення для чергового обслуговуючого персоналу також відносяться до житлової групи приміщень і можуть бути обладнані робочими місцями, де персонал може здійснювати свої обов'язки.

Враховуючи ці різноманітні приміщення, мотель створює комфортне та зручне середовище для проживання гостей, забезпечуючи необхідний функціонал та зручності на кожному поверсі.

## ***2.2. Приміщення Back Office***

Back Office в готелі відноситься до внутрішнього відділу, який забезпечує підтримку та адміністративні функції, що відбуваються поза прямою взаємодією з гостями. Він відповідає за різноманітні внутрішні процеси, управління даними, фінансами, ресурсами та іншими аспектами, необхідними для ефективної роботи готелю.

Було прийнято розмістити приміщення Back Office в мотелі “Одеський двір”, адже за нормами ДБН В.2.2-20:2008 С.19 групі адміністративних приміщень допускається розміщення офісів готельних об'єднань і туристських організацій різного типу за умови, що це не знижує комфорту

проживання. Було зроблено окремий службовий вхід/вихід для обслуговуючого персоналу поза основними потоками проживаючих [2].

Back Office в мотелі “Одеський двір” включає такі підрозділи:

Фінансовий відділ: Цей відділ займається фінансовими аспектами мотелю, такими як облік, фінансове планування, операції з рахунками, оплати постачальникам і заробітної плати працівникам.

Відділ кадрів: Відділ кадрів в мотелі відповідає за управління персоналом мотелю, включаючи найм, навчання, оплату праці, управління відпустками та персональними записами працівників.

Управління запасами: Цей відділ відповідає за управління запасами, замовлення товарів та матеріалів, контроль за складськими запасами і забезпечення належного постачання для інших відділів мотелю.

Інформаційні технології: Відділ ІТ забезпечує підтримку та управління інформаційними системами мотелю, включаючи комп'ютерну мережу, програмне забезпечення, безпеку даних та технічну підтримку.

Back Office виконує важливу роль у підтримці операцій мотелю, забезпечуючи ефективне функціонування різних внутрішніх процесів та ресурсів. Його сутність полягає в тому, щоб забезпечити потрібні ресурси, координацію дій між відділами та виконання адміністративних функцій для підтримки діяльності мотелю “Одеський двір”.

Адміністративна група приміщень у готелі планується розташувати на першому поверсі, в окремій зоні, що відокремлена від основного потоку проживаючих гостей. Це забезпечує зручний доступ та функціонування адміністрації без втручання в повсякденне життя гостей.

У склад адміністративної групи приміщень входять різні кабінети та відділи, такі як кабінет директора, заступника директора, керуючого справами, головного інженера, відділ кадрів, плановий відділ, відділ постачання, бухгалтерія, архів та інші. Ці приміщення проектується відповідно до вимог.

Державних будівельних норм ДБН В.2.2-20:2008 та їх характеристики та площі відображаються в таблиці 2.6.

Ця організація адміністративної групи приміщень забезпечує ефективне управління готелем та зручні умови роботи для адміністративного персоналу. Відділення та кабінети розташовані таким чином, щоб забезпечити зручний зв'язок з блоками приймально-допоміжних приміщень та житловими частинами готелю.

Так, в мотелі адміністративний блок приміщень займає площу 116 м<sup>2</sup>. В цей блок входять різні приміщення, такі як дирекція, бухгалтерія, приймальня, кабінет заступника директора, приміщення для персоналу, кімната головного інженера, архів, маркетингово-плановий відділ та санвузли. Ці приміщення проектуються з урахуванням вимог стандартів та мають загальну площу 116 м<sup>2</sup>.

Таблиця 2.5

#### Склад і площі адміністративних приміщень мотелю “Одеський двір”

Приміщення	Площа, м <sup>2</sup>
Кабінет директора	12
Бухгалтерія	22
Приймальня	8
Кабінет заступника директора	12
Приміщення персоналу	30
Кімната чергового персоналу	16
Кімната головного інженера	8
Санвузли з умивальниками у шлюзах	8
Всього:	116

Джерело: створено автором

Розташування цього блоку на першому поверсі мотелю забезпечує зручний доступ та зв'язок з блоками приймально-допоміжних приміщень та житловими частинами готелю. Правильне розташування адміністративних приміщень дозволяє ефективно керувати готелем та забезпечує комфортні умови роботи для адміністративного персоналу.

### **2.3. Організація сервісу**

#### **2.3.1. Послуги бронювання, реєстрації та розміщення гостей**

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю (ст. 1 Закону № 324/95) [1].

Готель може надавати (п. 1.3 Правил № 19):

- основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що входить до ціни номера (місця) і який надають споживачу згідно з укладеним договором;
- додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю та які споживач замовляє й оплачує додатково за окремим договором.

Готель самостійно визначає перелік і ціну основних (які входять до ціни номера) та додаткових послуг (п. 3.5 Правил № 19). Водночас така інформація повинна бути в кожному номері готелю (п. 2.3 Правил № 19).

Відповідно до Класифікатора ДК 009:2010 готельні послуги відповідають групі 55.10 "Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення". Цей вид діяльності має бути зазначено у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань [5].

Таблиця 2.6

## Послуги бронювання, реєстрації та розміщення гостей в motelі

Послуга	Опис	Способи бронювання	Необхідна інформація від гостя	Розміщення	Додаткові послуги
Бронювання	Попереднє замовлення номера в motelі на певний період.	Телефонний дзвінок	ПІБ гостя	Кількість гостей	Тип номера
Реєстрація	Оформлення документів на поселення гостя в motelі.	Безпосередньо в motelі при заїзді.	Паспорт або інший документ, що посвідчує особу	Підпис гостя	Оплата за проживання
Розміщення	Надання гостю номера, який був заброньований або обраний при реєстрації.	Супровід гостя до номера	Пояснення щодо користування обладнанням в номері (наприклад, кондиціонер, телевізор)	Відповіді на питання гостя	
Додаткові послуги	Послуги, які надаються гостям за окрему плату або безкоштовно	Замовлення додаткових послуг під час бронювання або реєстрації	Інформація про вартість та умови надання послуг	Надання послуг	Харчування в ресторані або кафе

Джерело: створено автором

Готельні послуги надають споживачу на підставі договору. Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважають укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) і засвідчують розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору й містить у собі (п. 3.6 Правил № 19):

- найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця – прізвище, ім'я по батькові, інформацію про державну реєстрацію);
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер (місце в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері);

- інші необхідні дані на розсуд готелю.

На цей час немає типової форми готельного рахунку та первинних документів, обов'язкових для застосування всіма суб'єктами господарювання. Відповідно до п. 12 Порядку № 297 зразки форм документів первинного обліку у сфері надання послуг тимчасового розміщення (проживання) розробляє й затверджує Міністерство культури і туризму України. На жаль, їх досі не затверджено.

Бронювання - це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. З цього процесу починається обслуговування гостей в мотелі. Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому і розміщення. Саме до цих підрозділів надходять заявки на бронювання від гостей. Крім формального збору заявок, відділ бронювання має вивчати попит на готельні місця.

Завантаження мотелю залежить від сезону, ділової активності в даному регіоні, економічної і політичної ситуації. В часи політичної нестабільності інтерес туристів до даної місцевості знижується через неможливість забезпечити безпеку перебування

За правилами надання готельних послуг, мотелі мають право укласти договір на бронювання місць, шляхом складання документа, підписаного двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного та іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити, що заявка виходить від споживача.

Якщо організація регулярно користується послугами мотелю, то їй вигідніше укласти договір на певний термін. Тоді мотель надає місця для проживання туристам, направленим цією організацією. Для організацій, що регулярно постачають клієнтів, мотель встановлює знижки на оплату проживання і деякі послуги.

У договорі між мотелем і такою організацією зазначається, в які терміни має бути подана заявка на розміщення туристів, коли і яким чином здійснюється сплата.

Є кілька способів забронювати номер або місце в готелі: письмовий, усний і через Інтернет.

Поштою або за допомогою факсу клієнт надсилає до готелю лист-заявку. Таку саму заявку можна оформити й у готелі у відділі бронювання. Робота із заявками вимагає великої уваги.

Кожна заявка на бронювання й ануляція замовлення повинні бути зареєстровані.

Якщо менеджери з бронювання не скасували вчасно замовлення, то номер може залишитися непроданим доти, поки не виявиться помилка. Лише заявка на фірмовому бланку може служити підтвердженням на оплату замовленого номера.

На заявці організації, що бронює номер, обов'язково повинні бути наведені реквізити цієї організації (назва, адреса, телефон, факс, номер рахунку в банку).

У будь-якому випадку заявка повинна містити такі відомості:

- кількість і категорії номерів;
- терміни проживання в готелі;
- прізвища приїжджаючих;
- форма оплати (безготівковий або готівковий розрахунок, реквізити організації, що оплачує).

Заявку реєструють і підтверджують, або відмовляють тим же чином, яким вона була отримана. При телефонному бронюванні дуже важливе уважне ставлення до клієнта, оскільки враження від цієї розмови визначить його відношення до мотелю в цілому. Для клієнта важливо, як довго він буде чекати відповіді, оскільки за нормами слухавку мають зняти максимум через п'ять гудків.

Знімати трубку повинен співробітник, що володіє інформацією про завантаження мотелю. У мотелях, що приймають замовлення на номери по телефону, розроблені спеціальні бланки. У них необхідно лише робити відмітки в потрібних графах, а не записувати цілком заявку.

Такі самі бланки можуть бути й у спеціальному розділі комп'ютера відділу бронювання. При телефонному бронюванні потрібне підтвердження в письмовому вигляді.

Спосіб бронювання через мережу Інтернет відкриває широкі можливості для мотелів і клієнтів. При бронюванні через мережу Інтернет замовлення місць може бути здійснене у мотелі, розташованому в іншому місті або навіть у іншій країні. Перевагою автоматизованої мережі є те, що бронювання може бути переадресоване в будь-який інший готель певного ланцюга, що знаходиться в цьому місті.

Замовити місце в мотелі через комп'ютерну мережу можна по телефону. Диспетчер по комп'ютерній мережі зв'язується з мотелем і з'ясовує можливість бронювання. Цей спосіб не дуже зручний, оскільки потрібно багато часу для з'ясування умов бронювання і розміщення.

Гарантоване бронювання - це бронювання зі спеціальним підтвердженням мотелю про те, що він гарантує клієнтові одержання їм замовленого номера. Таке підтвердження необхідне, якщо є ймовірність, що гість може прибути в мотель із запізненням. На таких умовах номер залишається вільним до прибуття гостя. Зручність гарантованого резервування полягає в тому, що гість намагатиметься анулювати замовлення, якщо побачить, що не зможе ним скористатися. При такому підтвердженні мотель матиме точну картину наявності вільних номерів.

Іншою формою гарантованого бронювання може бути депозитна (авансова) оплата. У деяких ситуаціях (наприклад, у пік сезону відпусток) для того, щоб уникнути простою номерів через неявку очікуваного гостя, мотель може попросити переказати авансом вартість проживання протягом

одного дня або навіть усього терміну. Передоплата потрібна і при розміщенні туристської групи. Це теж спосіб боротьби з «неявками».

Відповідно до правил надання готельних послуг у випадку запізнення споживача з нього стягується, крім плати за бронювання, також плата за фактичний простій номера (місця в номері), але не більш ніж за добу. При запізненні більш ніж на добу бронь анулюється. У випадку відмови споживача сплатити бронь його розміщення в готелі здійснюється в порядку загальної черги.

Адміністрація готелю встановлює обумовлений розмір сплати за бронь. Звичайно з індивідуальних туристів беруть 50 % від тарифу номера або місця в номері. Для туристських груп передбачені знижки за бронювання, проживання і навіть деякі послуги. Обсяг знижки залежить від числа людей у групі, терміну проживання. У середньому за бронювання місць для туристської групи береться оплата в розмірі 25-35% від тарифу.

Процес обслуговування гостей у готелях усіх категорій можна подати у вигляді таких етапів:

- попереднє замовлення місць у готелі (бронювання);
- прийом, реєстрація і розміщення гостей;
- надання послуг проживання і харчування;
- надання додаткових послуг проживаючим;
- остаточний розрахунок і оформлення виїзду. Попереднє замовлення місць, реєстрація при поселенні, розрахунок за проживання і надані послуги, оформлення виїзду здійснює служба прийому і розміщення. До складу цієї служби входять черговий адміністратор, порт'є, касир і паспортистка. У багатьох готелях України ця служба має англійську назву «Reception».

Служба прийому і розміщення є першим підрозділом, з яким знайомиться гість, прибуваючи у готель. Враження, отримані від цього знайомства, багато в чому формують відгуки гостей про якість обслуговування в готелі у цілому.

Відповідно до встановлених правил надання готельних послуг в Україні, готель має забезпечити цілодобове оформлення споживачів, що прибувають у готель і виїжджають з нього. Саме тому робота служби прийому і розміщення має змінний характер.

При прибутті гостей у готель привітання гостя персоналом служби прийому і розміщення на рецепції є важливим моментом прояву гостинності та початком процесу реєстрації гостей.

Черговий адміністратор повинен з'ясувати реєстраційний статус клієнта, наголосити на особливостях додаткових послуг готелю. У європейських готелях поширений досвід зустрічі відомих гостей (політиків, банкірів, діячів культури, спорту та ін.) власником закладу або уповноваженими особами адміністрації. Подібна увага може надаватись постійним клієнтам закладу.

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

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

правильність поданої інформації.

Персонал служби прийому та розміщення коригує також роботу інших служб, пов'язаних із безпосереднім обслуговуванням клієнтів (бронювання, обслуговування номерного фонду, ресторанне господарство), аналізує заповнюваність номерів за поточну добу, контролює оплату клієнтами послуг готелю, забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей, та ін.

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

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

Головний адміністратор. Окрім функції управління службою прийому та розміщення, функціональні обов'язки головного адміністратора стосуються контролю за якістю обслуговування в готелі, постійного вдосконалення діяльності служби з метою поліпшення обслуговування гостей.

### ***2.3.2. Хаускіпінг та клінінг***

У сучасному світі, де конкуренція в сфері гостинності є надзвичайно високою, хаускіпінг та клінінг відіграють важливу роль у створенні позитивного враження про мотель та забезпеченні комфорту для гостей.

Таблиця 2.7

Розрахунок необхідної кількості працівників підрозділів "Хаузкіпінг"  
та "Клінінг" для мотелю на 50 місць

Посада	Кількість працівників	Примітки
Хаузкіпінг (Housekeeping)		
Старший хаузкіпер (супервайзер)	1	Контролює роботу покоївок
Покоївки	4	1 покоївка на 8 номерів
Працівник пральні	2	
Клінінг (Cleaning)		
Прибиральники загальних зон	2	Коридори, хол, туалети
Технічний персонал (сантехнік, електрик)	2	Обслуговування номерного фонду

Джерело: створено автором

Основні функції відділу хаускіпінгу включають:

Прибирання номерів: це включає заміну постільної білизни та рушників, очищення ванних кімнат та туалетів, пилососіння підлоги, витирання пилу та видалення сміття.

Прибирання загальних зон: це включає прибирання коридорів, ліфтів, лобі, ресторанів та ін.

Підготовка номерів для нових гостей: це включає заміну постільної білизни та рушників, очищення ванних кімнат та туалетів, пилососіння підлоги, витирання пилу та видалення сміття перед прибуттям нових гостей.

Підтримання інвентарю: відділ хаускіпінгу відповідає за підтримання чистоти та належного стану інвентарю, такого як постільна білизна, рушники, килими, меблі, покривала тощо.

Таблиця 2.8

Господарська та виробничо-побутова група для мотелю на 50 місць

Підрозділ	Призначення	Площа, м <sup>2</sup>
Пральня	Прання постільної білизни, рушників, уніформи	20
Склади	Зберігання постільної білизни, побутової хімії	15
Технічні майстерні	Ремонт та обслуговування обладнання, сантехніки	20
Гардеробні для персоналу	Роздягальні для працівників хаускіпінгу, кухні та техслужби	15
Всього:		70 м <sup>2</sup>

Джерело: створено автором

Контроль якості: відділ хаускіпінгу відповідає за контроль якості прибирання та підтримання відповідного рівня чистоти та комфорту в мотелі.

Клінінг (Cleaning) - це синонім поняття хаускіпінг, і він також означає процес прибирання та підтримання чистоти в мотелі.

Державна туристична адміністрація України створила наказ № 19, який почав свою дію від 16.03.2004. В ньому зазначені наступні правила, які стосуються прибирання мотелю:

1.10. У мотелі повинні використовуватись мийні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

1.11. Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються мотелем, повинні відповідати вимогам,

установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії одна "зірка".

1.12. Мотель повинен мати внутрішні правила проживання у мотелі, які не суперечать цим Правилам, а також книгу відгуків та пропозицій.

1.13. Мотель повинен мати журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці [1].

До набору санітарно-гігієнічних засобів у готельному сервісі відносяться всі предмети індивідуального користування особистої гігієни.

Отже, до предметів особистої гігієни належать: туалетний папір; серветки паперові, рушники; рідке мило; туалетне мило; шампунь; лосьйон для тіла; гель для душу; гель для волосся; «дорожній» набір швейного приладдя (голка, наперсток, 2 гудзики, нитки різних кольорів тощо).

Санітарно-гігієнічні засоби надходять до мотелю централізовано. Вони розподіляються старшою покоївкою по поверхах. На поверсі облік, розподіл і розкладання здійснюються покоївками, а в санвузлах загального користування - прибиральницею.

Санітарно-гігієнічні засоби зберігаються в кімнатах для персоналу, побутових, інвентарних, поверхових коморах, у спеціальному відділенні санітарного вузла для персоналу. Господарські та виробничі приміщення мотелів слід проектувати за вимогами ДБН В.2.2-11, СНиП 2.09.02, ДБН В.2.2-28 [16].

Таблиця 2.9

## Стандарти прання білизни для мотелів

Вид білизни	Режим прання	Температура	Засоби для прання	Сушіння	Зберігання
Постільна білизна (простирадла, наволочки, підковдри)	Звичайний або інтенсивний	60-90°C (залежно від типу тканини)	Пральний порошок для білої або кольорової білизни, кондиціонер для білизни	Машинне сушіння або сушіння на повітрі	Складена та розсортована за видами та розмірами
Рушники (банни, для обличчя, для рук)	Звичайний або інтенсивний	60-90°C (залежно від типу тканини)	Пральний порошок для білої або кольорової білизни, кондиціонер для білизни	Машинне сушіння або сушіння на повітрі	Складені та розсортовані за видами та розмірами
Халати	Звичайний або делікатний	40-60°C (залежно від типу тканини)	Пральний порошок для білої або кольорової білизни, кондиціонер для білизни	Машинне сушіння або сушіння на повітрі	Розвішані на вішаках або складені
Серветки для прибирання	Звичайний або інтенсивний	60-90°C	Пральний порошок, миючий засіб	Машинне сушіння або сушіння на повітрі	Зберігаються в окремому контейнері
Штори та тюлі	Делікатний режим	30-40°C	Пральний порошок для делікатних тканин	Сушіння на повітрі	Розвішані на вікнах

Джерело: створено автором

Прибиральні роботи всіх мотельних приміщень поділяються за видом і призначенням на кілька груп: прибирання місць загального користування; прибирання санвузлів загального користування; прибирання житлових номерів.

Таблиця 2.10

## Організація та контроль якості прибирання в motelі

Зона	Періодичність	Завдання	Персонал
Номери	Після кожного виїзду гостя	Заміна постільної білизни та рушників	Покоївка
		Чищення та дезінфекція санвузла (унітаз, раковина, душ/ванна)	
		Видалення пилу з поверхонь (меблі, підвіконня, тощо)	
		Пилососіння килимів та підлоги	
		Винесення сміття	
		Поповнення запасів туалетного паперу, мила, шампуню	
		Провітрювання кімнати	
Загальні зони	Щодня	Прибирання та миття підлоги в коридорах, холі, на рецепції	Покоївка/Прибиральник
		Видалення пилу з меблів та інших поверхонь	
		Чищення та дезінфекція санвузлів для гостей	
		Миття вікон та дзеркал (за необхідності)	
Зовнішня територія	Щодня	Прибирання сміття на території	Двірник
		Полив рослин (за необхідності)	
		Чищення парковки (за необхідності)	

Джерело: створено автором

Крім того, виділяються такі види прибирання житлових номерів: прибирання після виїзду гостя; щоденне поточне прибирання; генеральне прибирання; прибирання заброньованих номерів; проміжне або експресприбирання.

Підготовка номерного фонду до заселення є складним і відповідальним

етапом, що вимагає доброї організації роботи різних служб і департаментів. Для чіткого і своєчасного розміщення й обслуговування гостей персонал повинен бути професійно підготовленим і мати відповідні навички обслуговування гостей.

Прибирання заброньованих номерів. Метою проведення прибиральних робіт є забезпечення повної готовності номера до приїзду гостя, що його забронював. У ланцюзі послідовності проведення усіх видів прибиральних робіт на день прибирання заброньованих номерів здійснюється в першу чергу.

Цей вид прибирання здійснюється напередодні дня приїзду ввечері або вночі, удень приїзду гостя рано-вранці, щодня 1 раз у добу, за певне число днів перед приїздом гостя.

До обсягу прибиральних робіт заброньованих номерів входить сухе протирання; вологе протирання; вологе прибирання підлоги.

Експрес-прибирання. Цей вид прибирання здійснюється на прохання проживаючих за окрему плату. До обсягу робіт входить видалення сміття з номера; прибирання і миття посуду; протирання обіднього столу; перестилання постільної білизни; зміна постільної білизни; прибирання в санвузлі індивідуального користування; готування ванни; зміна рушників; миття підлоги або механізоване прибирання підлоги.

Усі види прибиральних робіт, що проводяться у номерах мотелю, здійснюються з обов'язковим застосуванням прибирального інвентарю і прибиральних матеріалів. Правильне використання прибирального інвентарю і матеріалів, а також збереження і догляд за ними є важливим заходом у дотриманні норм санітарно-епідеміологічного режиму.

Якщо гість залишив білизну для прання, покоївка передає білизну в спеціальному пакеті бригадиrowі, бригадир відносить його в пральню; оформляє квитанцію з переліком білизни і зазначенням вартості прання; кладе на стіл (тумбочку) чистий бланк-замовлення на прання; вішає новий

пакет для білизни в санітарному вузлі.

У випадку виявлення несправностей: сантехнічного обладнання, електрообладнання, джерела води, несправності телевізора, телефону, холодильника потрібно дати заявку в диспетчерський пункт, записати в журналі і простежити за виконанням заявки.

Проміжне прибирання виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений в розрядці, або на прохання гостя.

Проміжне прибирання номерів передбачає виконання таких робіт: видалення сміття з кошика та з підлоги, упорядкування столу; прибирання постелі; миття ванни; миття склянок.

При прибиранні номерів після виїзду гостя покоївка має: перевірити, чи немає забутих гостями речей; перевірити цілість майна мотелю; зняти з ліжка ковдру, простирadlo, перевернути перину.

### ***2.3.3. Сервіси дозвілля: SPA та Fitness***

SPA-послуги в мотелі – це широкий спектр процедур, спрямованих на оздоровлення та омолодження організму. Гості можуть насолодитися різноманітними видами масажу, від класичного до екзотичного, відвідати сауну або баню, пройти процедури з догляду за обличчям та тілом.

SPA-процедури допомагають зняти стрес та напругу, покращити кровообіг та обмін речовин, підвищити тонус шкіри та м'язів.

SPA-центр буде розташований на першому поверсі мотелю, у непосредній близькості до сауни та медпункту. Площі приміщень оздоровчого центру, а також їх обладнання і технологічне забезпечення буде розроблено згідно з вимогами ДБН В.2.2-16 [17].

У SPA-центрі гості матимуть можливість скористатися різними оздоровчими ваннами, такими як мінеральні, вуглекислі, перлинні, кисневі й азотні ванни, а також вихрові ванни для рук і ніг. Також будуть доступні грязьові аплікації та підводний душ-масаж, що базуються на використанні

джерельної води. Одним із основних процедур буде догляд за обличчям, який включатиме очищення, відлущування, екстрагування, масаж та маску.

Таблиця 2.11

## Перелік SPA-послуг та обладнання для SPA-центру в motelі

Послуга	Опис	Обладнання	Персонал
Масаж	Різноманітні види масажу: класичний, розслаблюючий, спортивний, антицелюлітний, лікувальний тощо.	Масажний стіл, масажне масло, аромалампи	Масажист з відповідною освітою та сертифікатами
SPA-процедури для обличчя	Чищення, пілінг, маски, зволоження, живлення шкіри обличчя.	Косметологічне крісло, апарати для чищення та пілінгу, косметика	Косметолог з медичною освітою
SPA-процедури для тіла	Обгортання, скрабування, ванни з додаванням солей, олій, трав.	Ванна, душ, кушетка для обгортань	SPA-терапевт

Джерело: створено автором

У центрі будуть працювати досвідчені масажисти, які надаватимуть три види масажу: шведський, масаж глибоких тканин та масаж гарячим каменем. Шведський масаж включатиме тверді удари по всьому тілу, без глибокого проникнення. Масаж глибоких тканин передбачатиме сильніший тиск та спрямовану роботу на конкретні проблемні ділянки. Масаж гарячими каменями використовуватиме гладкі округлі базальтові камені, попередньо нагріті у воді, які забезпечуватимуть тепло та допомагатимуть розслабити м'язи.

Крім того, в SPA-центрі будуть працювати косметолог та дієтолог. Весь персонал буде висококваліфікованим і регулярно проходитиме навчання для вдосконалення своїх навичок, з метою забезпечення гостям найвищої якості процедур.

Приміщення SPA-центру будуть організовані у функціональні зони,

включаючи зону очікування, вологу зону, зону для проведення SPA-процедур, зону краси, зону релаксації і відпочинку. Загальна площа всіх приміщень SPAцентру складатиме 180 м<sup>2</sup>.

Фітнес-послуги в motelі – це можливість підтримувати свою фізичну форму навіть під час подорожі.

Сучасні фітнес-центри, обладнані всім необхідним обладнанням, дозволяють гостям займатися спортом та підтримувати здоровий спосіб життя. Крім того, багато motelів пропонують групові заняття з фітнесу, такі як йога, пілатес або аеробіка, що дозволяє гостям вибрати найбільш підходящий для себе вид фізичної активності.

Переваги фітнес-центру в motelі очевидні. По-перше, це зручно та доступно. Гостям не потрібно витратити час на дорогу до спортзалу, адже все необхідне знаходиться під рукою. По-друге, це економить час, що особливо важливо для людей, які перебувають у відрядженні або подорожі. По-третє, це можливість підтримувати здоровий спосіб життя, навіть перебуваючи далеко від дому.

Важливо зазначити, що фітнес-центр у motelі – це не тільки тренажери, але й простір, де гості можуть відчувати себе комфортно та розслаблено. Тому важливо, щоб приміщення було чистим, добре вентиляваним та оснащеним усім необхідним для зручності відвідувачів: дзеркалами, рушниками, роздягальнями та душовими кабінами.

Деякі motelі йдуть ще далі та пропонують своїм гостям додаткові послуги, такі як персональні тренування з інструктором, групові заняття з фітнесу або йогою, а також консультації з харчування. Це робить відвідування фітнес-центру ще більш ефективним та цікавим.

Фітнес-центр у motelі – це не просто додаткова послуга, це інвестиція в здоров'я та комфорт гостей. Люди, які цінують здоровий спосіб життя, обов'язково оцінять наявність такої можливості та скористаються нею під час

свого перебування в motelі. А для власників готелю це ще один спосіб підвищити свою конкурентоспроможність та залучити нових клієнтів.

Таблиця 2.12

## Фітнес-послуги у motelі

Послуга	Опис	Обладнання	Персонал	Цінова категорія	Площа, м <sup>2</sup>
Тренажерний зал	Кардіо- та силові тренажери для індивідуальних занять.	Бігові доріжки, велотренажери, орбітреки, силові тренажери, гантелі, штанги, лави для жиму	-	Середній клас	60
Персональні тренування	Індивідуальні заняття з професійним тренером.	Залежить від програми тренування	Персональний тренер з сертифікацією	Середній клас	20
Групові заняття	Різноманітні види групових тренувань: аеробіка, йога, пілатес, стретчинг тощо.	Килимки, фітнес-м'ячі, інше обладнання для групових занять	Інструктор з групових програм	Середній клас	40
Wellness-зона	Зона відпочинку та відновлення після тренувань.	Сауна, басейн, джакузі	-	Середній клас	60
Всього:					180 м <sup>2</sup>

Джерело: створено автором

Отже, фітнес-центр у motelі – це запорука здоров'я та бадьорості в дорозі, можливість підтримувати фізичну форму та отримувати задоволення від занять спортом, незважаючи на обставини.

#### 2.4. Організація закладів харчування

Моделювання сервісно-виробничих процесів в готельному господарстві набуває все більшої актуальності в сучасних умовах жорсткої конкуренції та високих вимог клієнтів. Ефективне функціонування motelю безпосередньо залежить від чіткої організації всіх процесів, від бронювання номерів до виїзду гостя. Моделювання дозволяє виявити "вузькі місця", оптимізувати роботу персоналу, підвищити якість обслуговування та знизити витрати.

Моделювання сервісно-виробничого процесу motelю є важливим етапом у його ефективному функціонуванні. Це дозволяє оптимізувати

робочі процеси, підвищити якість обслуговування гостей та знизити витрати. Даний розділ присвячений розгляду основних компонентів моделювання та їх застосуванню до мотелю на 50 місць.

Кожна з перелічених служб відіграє важливу роль у забезпеченні комфортного проживання гостей мотелю. Ефективна організація роботи всіх служб є ключовим фактором успіху будь-якого готельного підприємства [38].

Отже, організаційна структура та функціональне управління мотелем на 50 номерів відповідає сучасним вимогам обслуговування в туристичній індустрії.

Таблиця 2.13

## Основні служби мотелю

Назва служби	Обов'язки	Працівники
Служба прийому та розміщення	<ul style="list-style-type: none"> <li>- бронювання номерів за запитом гостя;</li> <li>- реєстрація та оформлення гостя;</li> <li>- розподіл номерів відповідно до бажань гостей;               <ul style="list-style-type: none"> <li>- видача ключів гостям;</li> </ul> </li> <li>- надання гостям різних інфор- маційних послуг;</li> <li>- приймання оплати за проживання та розрахунок з гостем;</li> <li>- ведення необхідної документації;</li> <li>- ведення і підтримання в робочому стані бази даних, що містить інформацію про гостей і стан номерного фонду</li> </ul>	менеджер служби прийому та розміщення, спеціаліст із бронювання номерів, адміністратор, носій багажу
Служба обслуговування номерів	Прибирання номерів, зміна постільної білизни, поповнення міні-бару, підтримання чистоти загальних зон.	Покоївки, технік з обслуговування номерів.
Служба безпеки	Забезпечення безпеки гостей та майна мотелю, контроль доступу на територію.	Адміністратор служби безпеки, охоронці.
Служба харчування	Приготування та сервірування страв, обслуговування гостей у ресторані або кафе.	Кухар, офіціант, бармен.

Джерело: створено автором

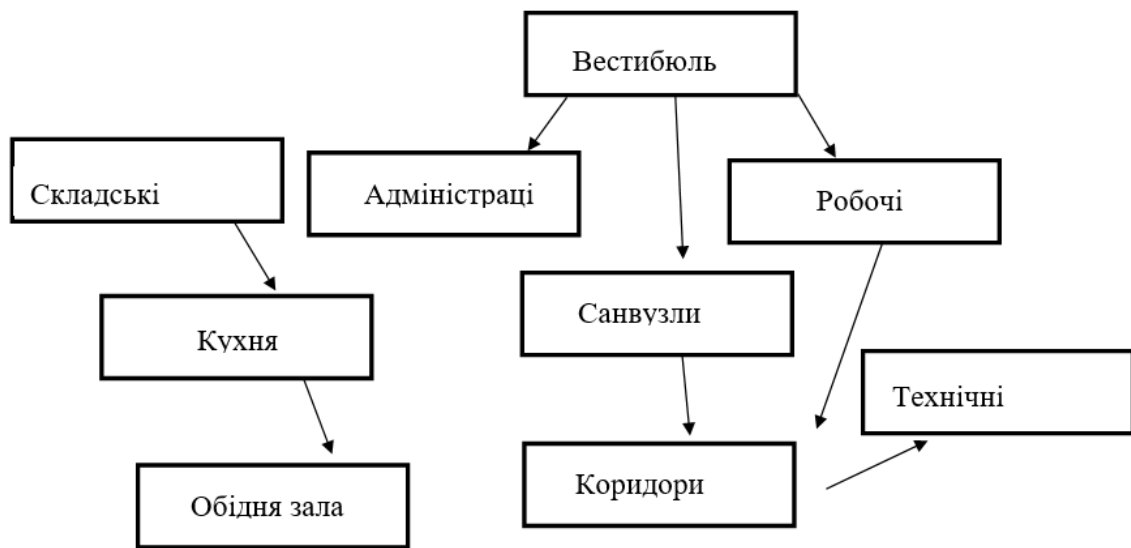


Рисунок 2.1. Функціональна схема мотелю на 50 місць

Джерело: створено автором

Комплекс включає основні служби, які забезпечують комфортне перебування та обслуговування гостей, включаючи прийом та розміщення, харчування, прибирання, SPA та оздоровлення, технічне обслуговування, охорона, маркетинг, адміністрування, озеленення та озеленення.

Кожен відділ має чітко визначені функції та завдання, що сприяє ефективному управлінню та покращенню якості обслуговування клієнтів.

Прийняття лінійної функціональної структури управління дозволяє делегувати повноваження керівникам кожного відділу, які підпорядковуються генеральному менеджеру, забезпечуючи ефективні та послідовні дії [36].

Функціональне планування мотелю також сприяє оптимальному зв'язку між функціональними групами закладу, такими як житлові приміщення, вестибюль, ресторани та медичні групи. Це забезпечує ефективну роботу всіх сервісів, комфортне перебування гостей та надання якісного сервісу, що підвищує рівень задоволеності гостей та позитивну репутацію комплексу [35].

Мотель “Одеський Двір” - це не просто назва мотелю, а ціла концепція,

тісно пов'язана з багатовіковою історією та сучасним ритмом життя одного з найпривабливіших міст України – Одеси. Згідно з основами технологічного проектування закладів готельного господарства, ресторан у мотелі "Одеський двір" пропонує розрахункове меню, розроблене для різних категорій відвідувачів:

Різноманітність страв: Асортимент страв включає традиційні одеські страви, сезонні пропозиції, а також фірмові страви, що відображають унікальність місцевої кухні.

Меню ресторану:

#### Закуси

- Форшмак – класична одеська закуска з оселедця, яєць, яблука та інших інгредієнтів.
- Таратор – холодний літній суп з огірків, часнику, горіхів і рослинної олії.
- Закуска з чорноморської риби (сардина, скумбрія) з цибулею та олією.
- Салат з помідорів, огірків та фети – легкий і свіжий салат.
- Оселедець під шубою – традиційна багатошарова закуска.

#### Перші страви

- Юшка рибна – густий рибний суп з картоплею, морквою та іншими овочами.
- Борщ – український борщ з пампушками і часником.
- Розсольник – кислий суп з солоними огірками.

#### Основні страви

- Риба запечена в соусі бешамель
- Гречаники з грибами – традиційна українська страва.
- Тефтелі в томатному соусі – м'ясні кульки в густому соусі.
- Одеський биточки – котлети з паніруванням.

## Десерти

- Желе із лимонів, апельсинів, мандаринів
- Яблука по-київському
- Сирники

## Напої

- Компот з свіжих фруктів
- Морси
- Трав'яні чаї
- Вина місцевого виробництва
- Міцні алкогольні напої

Денну кількість відвідувачів встановлюють за допомогою графіка завантаження залів. При складанні цього графіка враховують:

- режим роботи зала;
- середню тривалість прийому їжі одним відвідувачем (обертання місця);
- приблизну завантаженість (у відсотках) в різні години роботи підприємства чи коефіцієнт заповнення залу.

За даними розрахунків загальна кількість споживачів за добу –341 осіб, а денна оборотність місця-7.

Таблиця 2.14

## Графік завантаження обідньої зали ресторану на 50 місць

Години роботи	Оборотність місця за 1 годину, раз	Середнє завантаження залу, %	Кількість споживачів, осіб
9-10	2,0	30	30
10-11	2,0	20	20
11-12	1,5	20	15
12-13	1,5	30	23
13-14	1,5	90	68
14-15	1,5	70	53
15-16	1,5	40	30
16-17	1,5	30	23
17-18	1,5	40	30
18-19	0,6	50	15
19-20	0,6	100	30
20-21	0,6	90	27
ВСЬОГО відвідувачів за день ( $n_{\text{заг}}$ )			341
Денна оборотність місця $\eta = n_{\text{заг}}/N$ , раз			7

Джерело: створено автором

Вихідними даними для визначення прогнозованої денної кількості кулінарної продукції для підприємства є загальна денна кількість відвідувачів та коефіцієнт споживання страв.

$$N^{\text{порцій}} = 341 * 2 = 682 \quad (2.1)$$

Таблиця 2.15

## Асортиментний склад продукції ресторану, реалізованої за день

Група страв	Відсоткове співвідношення, %		Кількість страв, шт.
	Від загальної кількості	Від даної групи	
Холодні страви та закуски:	20		138
Рибні		35	80
Салати		40	58
Гарячі закуски, супи:	10		68
прозорі		35	70
заправні		65	100
Другі гарячі страви:	25		170
Рибні		15	25
М'ясні		60	102
Овочеві		15	25

Продовження таблиці 2.15

Круп'яні		10	18
Солодкі страви	20		136
Всього:	100		682

Джерело: створено автором

Кількість напоїв, кондитерських виробів, хліба, фруктів та іншої закупівельної продукції для закладів ресторанного господарства визначається на підставі приблизних норм споживання на одну особу та оформлюється у вигляді таблиці 2.15.

Формуємо продуктову відомість ресторану на 50 місць, для визначення загальної кількості сировини, за кожною позицією розрахуємо необхідну кількість на 1 порцію, й на ту кількість порцій, що буде замовлятися за 1 день.

Таблиця 2.16

## Розрахунок закупівельної продукції для ресторану

Назва продукту	Одиниця виміру	Норма споживання на 1 відвідувача	Загальна кількість на 400 відвідувачів
Гарячі напої:	л	0,05	20
Холодні напої:	л		
фруктова вода		0,05	20
мінеральна вода		0,08	32
сік		0,02	8
власного виробництва		0,1	40
Хліб та хлібобулочні вироби:	кг		
житній		0,05	20
пшеничний		0,05	20
Борошняні кондитерські вироби	шт	0,5	200
Цукерки, печиво, шоколад	кг	-	-
Фрукти	кг	0,05	20

Джерело: створено автором

Таблиця 2.17

## Закуси

Найменування сировини та продуктів	Закуси										Всього, кг
	Форшмак		Таратор		Закуска з чорноморської риби		Салат помідорів, огірків та фети		Оселедець під шубою		
	Брутто на 1 порцію, г	Брутто на 16 порцій, кг	Брутто на 1 порцію	Брутто на 34 порцій	Брутто на 1 порцію, г	Брутто на 16 порцій, кг	Брутто на 1 порцію, г	Брутто на 58 порцій, кг	Брутто на 1 порцію, г	Брутто на 16 порцій, кг	
Оселедець	70	1,12							20	0,32	1,44
Цибуля	30	0,48									0,48
Яйця	30	0,48									0,48
Яблука	30	0,48									0,48
маргарин	20	0,32									0,32
Вершкове масло	10	0,16									0,16
кефір			150	5,1							5,1
огірки			100	3,4					30	0,48	3,88
часник			2	0,068							0,068
Олія соняшникова			5	0,17	10	0,16	10	0,58			0,91
кріп			3	0,102					5	0,08	0,182
Оливкова олія			5	0,17					10	0,16	0,33
сіль			5	0,17	150	2,4					2,57
анчоуси					5	0,08	5	0,29			0,37
Гострий червоний перець					2	0,032	5	0,29			0,322
петрушка							60	3,48			3,48
Помідор черрі							60	3,48			3,48
Сир фета							60	3,48			3,48
картопля									50	0,8	0,8
морква									50	0,8	0,8

Джерело: створено автором

Таблиця 2.18

## Перші страви

Найменування сировини та продуктів	Перші страви						
	Борщ		Юшка рибна		Розсольник		Всього, кг
	Брутто на 1 порцію, г	Брутто на 33 порцій, кг	Брутто на 1 порцію, г	Брутто на 16 порцій, кг	Брутто на 1 порцію,г	Брутто на 33 порцій, кг	
Буряк	250	8.25					8,25
Капуста білоголова свіжа	100	3.3					3,3
Картопля	213	7.029			400	13.2	7042,2
Морква	50	1.65			50	1.65	3,3
Петрушка (корінь)	21	0.693			13	0,429	1,122
Цибуля ріпчаста	36	1.188			24	0,792	1,98
Часник	4	0.132					0,132
Томатне пюре	5	0.165			10	0,33	0,495
Борошно пшеничне	2	0,066					0,066
Сало шпик	10	0,33					0,33
Перець солодкий	27	0,891					0,891
Хек			210,0	3,36			3,36
Риб'ячий суповий набір (плавники, голова, хвіст)			160,0	2,56			2,56
Лист лавровий			0,10	0,0016			0,0016
Помідори			160,0	2,56			2,56
Масло вершкове			16,0	0,256			0,256
Перець духмянний			0,20	0,0032			0,0032
сіть			2,0	0,032			0,032
Вода питна			210,0	3,36			3,36
крупа					30	0,99	0,99
Огірки солоні					67	2,211	2,211

Джерело: створено автором

Таблиця 2.19

## Основні страви

Найменування сировини та продуктів	Основні страви								Всього, кг
	Риба запечена в соусі бешамель		Гречаники з грибами		Тефтелі в томатному соусі		Одеський биточки		
	Брутто на 1 порцію, г	Брутто на 16 порцій, кг	Брутто на 1 порцію,г	Брутто на 18 порцій, кг	Брутто на 1 порцію,г	Брутто на 51 порцій, кг	Брутто на 1 порцію, г	Брутто на 51 порцій, кг	
Філе минтая зі шкірою, що вироблене промисловістю	66,7	1,06							1,06
сіль	0,15	0,0024							0,002
Вода питна	6	0,096							0,096
Цибуля ріпчаста	10,7	0,1712							0,1712
Бешамель	10,2	0,1632							0,1632
Яловичина			45	0,81	103	5,253	101	5,151	11,214
Крупа гречана			5	0,09					0,09
Вода для крупи гречаної:			16	0,288					0,288
Яйце куряче			1,9	0,0342					0,0342
Цибуля ріпчаста			18,5	0,333	29	1,479	12	0,612	2,424
Олія			1,5	0,027					0,027
Борошно пшеничне			3	0,054					0,054
Сіль йодована			0,15	0,0027					0,002

Джерело: створено автором

Таблиця 2.20

## Десерти

Найменування сировини та продуктів	Десерти						Всього, кг
	Желе із лимонів, апельсинів, мандаринів		Яблука по - київському		Сирники		
	Брутто на 1 порцію,г	Брутто на 45 порцій, кг	Брутто на 1 порцію,г	Брутто на 45 порцій, кг	Брутто на 1 порцію,г	Брутто на 46 порцій, кг	
Вода	860	38,7					38,7
цукор	140	6,3	25	1,125			7,425
Кислота лимонна	1	0,045					0,045

## Продовження таблиці 2.20

лимон	119	5,355					5,355
желатин	30	1,35					1,35
яблука			100	4,5			4,5
яйця			1,2	0,054	5	0,23	0,054
Борошно пшеничне			10	0,45	22	1,012	1,462
сметана			20	0,9			0,9
варення			20	0,9			0,9
маргарин			3	0,135	5	0,23	0,365
сир					152	6,992	6,992

Джерело: створено автором

Мотель «Одеський двір» щодня забезпечує комфортне перебування своїм гостям, що вимагає ретельного планування закупівель. Харчові продукти, витратні матеріали та необхідні товари складають основу функціонування закладу. Важливо не лише передбачити кількість, а й підтримувати якість, аби кожен гість відчував себе бажаним і отримував високий рівень обслуговування.

На основі розрахунково-продуктової відомості складається таблиця добової потреби закладу у сировині, напівфабрикатах, продуктах та закупівельних товарах за товарними групами.

Таблиця 2.21

Добова потреба закладу у сировині, напівфабрикатах, продуктах та закупівельних товарах за товарними групами

Товарна група	Найменування сировини, продукту, напівфабрикату	Татунок, термічний стан	Маса, кг або кількість, шт.
М'ясо, птиця, субпродукти	Сало шпик	Охолоджене	0,3
	Яловичина	Охолоджена	11,2
Риба та морепродукти	Філе минтая	Охолоджене	1,1
	Риб'ячий суповий набір	Охолоджений	2,5
	Хек	Охолоджений	3,4
	Оселедець	Охолоджений	1,45
Молоко, молочні та жирові продукти	Творог	Охолоджений	7,0
	Яйця	Свіжі, відбірні	0,6
	Сметана	Охолоджена	0,9
	Маргарин	Охолоджений	0,365
	Вершкове масло	Охолоджене	0,16
Овочі та зелень	морква	Свіжа	4,0
	картопля	Свіжа	7,0
	Цибуля ріпчаста	Свіжа	5,5
	помідори	Свіж	6,04
	Перець солодкий	Свіжий	0,8
	Томатне п'юре	Свіже	0,5
	Часник	Свіжий	0,2
	петрушка	Свіжа	4,6

Продовження таблиці 2.21

	капуста	Свіжа	3,3
	буряк	Свіжий	8,5
	Лимон	Свіжий	5,5
Фрукти та ягоди	Яблука	Свіжі	5
	Огірок солоний	Консервовані	0,7
Бакалійні товари	Соняшникова олія	Рафінована	0,1
	Варення	Стерилізоване	0,9
Сипучі продукти	Сіль	Мелена нейодована	2,7
	Цукор	Білий кристалічний	7,5
	Желатин		1,5
	Борошно	Вищий ґатунок	1,6
	Кислота лимонна		0,5
	Крупа гречана		0,10
	Крупа пшенична		1,5
	Чорний перець	Мелений	0,01

Джерело: створено автором

Отже, добова потреба мотелю – це не лише підрахунок кількості, а й чітке розуміння того, що саме потрібно для комфортного перебування гостей. Правильна організація закупівель і врахування всіх деталей допомагають створити атмосферу, в якій кожен гість відчуває турботу та якісний сервіс.

Денна виробнича програма заготівельного цеху овочевого підприємства харчування – це перелік сировини, яка переробляється в ньому за день, із зазначенням кількості та розподілом за напівфабрикатами.

Таблиця 2.22

Денна виробнича програма овочевого цеху

Сировина та технологічні операції	Кількість на обробку, кг	Відходи*, %	Вихід напівфабрикату, кг	Кількість відходів, кг
<i>Картопля</i>				
Миття Чищення	21,03	2,5	20,5	
Доочищення	20,5	26,0	20,4	
Промивання	20,4	0,8	20,3	
Нарізання Всього	20,3	0,2	20,2	
	20,2	0,5	20,1	20,03
<i>Помідори</i> Миття				
Видалення плодоніжки	6,04	0,2	6,03	
Промивання	6,03	5	6,02	
Всього	6,02	0,2	6,02	5,4

Продовження таблиці 2.22

<i>Капуста білокачанна</i>				
Миття	3,3	0,2	3,2	
Чищення	3,2	10	3,1	
Доочищення	3,1	0,5	3,09	
Всього				10,7
<i>Цибуля ріпчаста</i>				
Миття	5,055	0,2	5,0	
Чищення	5,0	15	4,9	
Всього				15,2
<i>Часник</i>				
Миття	0,2	0,2	0,19	
Нарізання	0,19	10	0,18	
Всього				10,2
<i>Морква</i>				
Миття	4,1	0,2	4,09	
Чищення	4,09	10	4,086	
Всього				10,2
<i>Всього:</i>				71,73

Джерело: створено автором

Ефективна робота овочевого цеху є невід'ємною частиною функціонування закладів ресторанного господарства, де якісна підготовка сировини впливає на кінцевий результат страви. Саме тому точний розрахунок кількості людино-годин, необхідних для обробки овочів, стає важливим інструментом у плануванні роботи цеху та розподілі ресурсів.

Обробка овочевої сировини складається з декількох етапів: прийому продукції, сортування, миття, чищення, нарізання та підготовки до термічної обробки або зберігання. Кожен з цих процесів має свою специфіку, яка впливає на витрати часу.

Розрахунок кількості людино-годин на обробку сировини в овочевому цеху у вигляді таблиці.

Таблиця 2.23

## Розрахунок кількості людино-годин на обробку сировини в овочевому цеху

Сировина та технологічні операції	Кількість на обробку, кг	Норма виробітку, кг/год.	Кількість людино-годин
<i>Картопля</i>			
Миття	21,03	2,5	8,4
Чищення	20,5	26,0	0,8
Доочищення	20,4	0,8	25,5
Промивання	20,3	0,2	101,5
Нарізання	20,2	0,5	40,4
<i>Помідори</i>			
Миття	6,04	0,2	30,2
Видалення плодоніжки	6,03	5	1,3
Промивання	6,02	0,2	30,1
<i>Капуста білокачанна</i>			
Миття	3,3	0,2	16,5
Чищення	3,2	10	0,3
Доочищення	3,1	0,5	6,2
<i>Цибуля ріпчаста</i>			
Миття	5,055	0,2	25,2
Чищення	5,0	15	0,3
<i>Часник</i>			
Миття	0,2	0,2	1
Нарізання	0,19	10	0,20
<i>Морква</i>			
Миття	4,1	0,2	20,5
Чищення	4,09	10	0,5
Всього			309

Джерело: створено автором

Отже, розрахунок кількості людино-годин – це не лише математичний підрахунок, але й важливий елемент управління ресурсами. Правильна організація процесу дозволяє зменшити втрати часу, підвищити продуктивність працівників та забезпечити якісну підготовку сировини для приготування страв.

Ефективна робота овочевого цеху є невід’ємною частиною функціонування закладів ресторанного господарства, де якісна підготовка сировини впливає на кінцевий результат страви. Саме тому точний розрахунок кількості людино-годин, необхідних для обробки овочів, стає важливим інструментом у плануванні роботи цеху та розподілі ресурсів.

Явочна чисельність робітників, потрібних для виконання виробничої програми овочевого цеху розраховуємо за формулою:

$$N_{\text{яв}} = \frac{309}{8 \cdot 1,14} = 33,8 \quad (2.2)$$

Явочна чисельність операторів мийних столового посуду при ручному митті визначається у відповідності до встановлених норм виробітку за формулою:

$$N_{\text{яв}} = \frac{n}{N_{\text{в}}} = \frac{682}{1170} = 0,58 \quad (2.3)$$

Для миття кухонного посуду і цехового інвентарю явочна кількість працівників дорівнює 0,24

Середньооблікова чисельність операторів з урахуванням вихідних і святкових днів розраховується за формулою:

$$N_{\text{ср}} = 33,8 \cdot 1,59 = 53,7 \quad (2.4)$$

При визначенні явочної кількості офіціантів рекомендується прийняти у ресторані класу люкс 12 місць на одного офіціанта

Продуктивність,  $Q$ , кг/год., для основних видів механічного обладнання розраховується за формулою:

$$Q = \frac{68}{8 \cdot 0,5} = 17 \text{ кг/год} \quad (2.5)$$

де  $G$  – кількість сировини, що переробляється за день, кг

$T$  – час роботи цеху, год.;

$\eta_y$  – умовний коефіцієнт використання обладнання ( $\eta_y = 0,5$ ).

По діючим каталогам устаткування обирається обладнання з продуктивністю близькою до розрахункової. Фактичний час роботи вибраного устаткування,  $t_{\text{ф}}$ , год., визначається за формулою:

$$t_{\text{ф}} = \frac{68}{18} = 4 \text{ год} \quad (2.6)$$

де  $G$  – кількість сировини, що переробляється за день, кг

$Q$  – продуктивність вибраного обладнання, кг/год.

Про раціональність використання підбраного обладнання за часом, дозволяє судити коефіцієнт використання,  $\eta_{\text{ф}}$ , який розраховується за формулою:

$$\eta_{\text{ф}} = \frac{4}{8} = 0,5 \quad (2.7)$$

де  $t_f$  – фактичний час роботи обладнання, год.;

$T_u$  – час роботи цеху, год.

Практика показує, що значення фактичного коефіцієнта використання не повинне перевищувати 0,5.

Овочевий цех – це ключовий підрозділ будь-якого закладу ресторанного господарства, що займається підготовкою овочів для подальшого використання у приготуванні страв. Для забезпечення ефективності роботи важливо грамотно підібрати механічне обладнання, яке відповідатиме потребам закладу. Розрахунок обладнання базується на обсягах оброблюваної сировини, потужності закладу та вимогах до продуктивності.

Таблиця 2.24

## Розрахунок та підбір механічного обладнання для овочевому цеху

Операція	Тип, марка машини	Кількість сировини, кг	Продуктивність машини, кг/год.	Час роботи машини, год.	Коефіцієнт використання	Кількість машин, шт.
Миття та очищення овочів	Овочемийка МОК-300	68	18	4	0,5	1
Нарізання	Нарізка овочева КН-120	20,4	6,35	4	0,5	1
Видалення плодоніжки	Машина для видалення плодоніжки МП-50	6	1,5	4	0,5	1

Джерело: створено автором

Таблиця 2.25

## Технічні характеристики механічного устаткування овочевого цеху

Обладнання	Марка, тип	Продуктивність, кг/год.	Габаритні розміри, мм	Потужність електродвигуна, кВт/год.
Машина для миття та очищення овочів	Овочемийка МОК-300	17	1300 x 780 x 960	1,1
Нарізання	Нарізка овочева КН-120	5	1100 x 600 x 850	0,75
Видалення плодоніжки	Машина для видалення плодоніжки МП-50	1,5	800 x 500 x 900	0,55

Джерело: створено автором

Таблиця 2.26

## Розрахунок і підбір виробничих ванн для овочевого цеху

Сировина, що підлягає миттю або зберіганню	Кількість сировини, кг	Норма витрат води, дм <sup>3</sup> /кг	Тривалість циклу обробки сировини у ванні, хв.	Оборотність ванни за час роботи цеху, раз	Розрахунковий об'єм, дм <sup>3</sup>	Прийнятний внутрішній об'єм ванн и, дм <sup>3</sup>	Тип ванни	Кількість ванн, шт.
Картопля	21,03	2	30	16	7	70	ВВ-70	1
Помідори	6,04	1,5	20	24	0,24	50	ВВ-50	1
Капуста білокачанна	3,3	1,5	20	24	0,5	50	ВВ-50	1
Цибуля ріпчаста	5,055	1,5	40	12	1,5	100	ВВ-100	1
Часник	0,2	1,5	30	16	0,12	50	ВВ-50	1
Морква	4,1	1,5	20	24	0,5	50	ВВ-50	1

Джерело: створено автором

Таблиця 2.27

## Визначення корисної площі овочевого цеху

Найменування обладнання*	Марка	Кількість, шт.	Габаритні розміри, мм	Площа обладнання, м <sup>2</sup>
Виробничий стіл	НС-1200	2	1200×600×850	1,44
Морозильний лар	VXM-200	1	1200×600×850	0,72
Холодильна шафа	Polair CM114-S	1	710×800×2050	0,57
Виробничий стіл з охолоджувальною поверхнею	НСО-1500	1	1500×700×850	1,05
Ванна мийна односекційна	МВО-800	1	800×600×850	0,48
Рукомийник	РУ-600	1	600×500×850	0,3
Утилізатор подрібнювач харчових відходів	ПУХО-300	1	600×600×900	0,36
Стелаж виробничий	СВ-1200	1	1200×500×1800	0,6
Всього				5,52

Джерело: створено автором

На основі корисної площі орієнтовна загальна площа овочевого цеху становить 16 м<sup>2</sup>.

Склад приміщень закладу ресторанного господарства підбирається відповідно до вихідних даних за допомогою ДБН В.2.2- 25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)

Таблиця 2.28

## Склад і площі приміщень ресторану

Назва приміщення	Площа, м <sup>2</sup>
Виробничі Овочевий цех	16,0
Гарячий цех	25,0
Холодний цех	25,0
Торговельна зала	100,0
Складські Не охолоджувальна камера	10,0
Складські Охолоджувальна камера для овочів, фруктів та зелені	10,0
Корисна площа закладу	186

Джерело: створено автором

Для врахування площ коридорів і технічних приміщень визначається робоча площа підприємства харчування,  $S_{роб}$ , м<sup>2</sup>

$$S_{роб} = 186 * 1,1 = 204 \text{ м}^2 \quad (2.8)$$

Для врахування площі яку займають конструктивні елементи будівлі (стіни, сходи, вентиляційні шахти, ліфти, тощо) розраховується загальна площа закладу,  $S_{заг}$ , м<sup>2</sup>:

$$S_{заг} = 204 * 1,03 = 211 \text{ м}^2 \quad (2.9)$$

Мінімально рекомендована площа виробничих приміщень на сировині ресторану становить 140 м<sup>2</sup>.

Мінімально рекомендована площа приміщень приймання та зберігання продуктів на сировині для ресторану становить 80 м<sup>2</sup>.

Таблиця 2.29

Рекомендовані мінімальні площі технічних приміщень, м<sup>2</sup>

Технічні приміщення	Кількість місць у закладі до 50
Електрощитова	7 (2,5x3)
Теплопункт	10 (2,5x4)
Венткамера припливна	місцева вентиляція
Венткамера витяжна	6 (2x3)

Джерело: створено автором

Мінімально рекомендований показник розрахункової та загальної площі ресторану на 50 місць становить 9,5 м<sup>2</sup>

При розробці закладу ресторанного господарства при motelі “Одеський двір” забезпечуються найважливіші гігієнічні задачі: раціональна організація праці, профілактика захворювань, які є наслідком використання недоброякісної сировини та недотримання санітарних вимог зберігання готової продукції, збереження харчової цінності продуктів на всіх етапах їх виробництва, зберігання та реалізації, естетика виробництва та обслуговування споживачів [50].

Водопостачання закладів здійснюватиметься шляхом приєднання до місцевої мережі водопроводу, заклади будуть обладнані двома системами каналізаційних труб: для виробничих стічних вод і для фекальних вод та матимуть пристрої первинної очистки виробничих стоків: жироловлювачі і брудовідстойники. Для забезпечення додаткової очистки води, яка використовується на приготування їжі, у трубах підводу води встановлено фільтри. В тамбурі туалету для персоналу встановлений окремий кран на рівні 0,5 м від підлоги для забору води, яка призначена для миття підлоги [48].

В закладі використовується водяна, центральна система опалення з високою циркуляцією. Для підтримання в приміщеннях параметрів повітряного середовища, які задовольняють санітарно-гігієнічні та виробничі вимоги, організована природна і штучна вентиляція (приплинна і витяжна) та система кондиціонування повітря. Для комплексного закладу обрано комфортні

прямоточні цілорічні системи кондиціювання, як місцеві, так і центральні з використанням кондиціонерів [51].

Для освітлення приміщень використано як природне, так і штучне освітлення. Звісно, виробничі, адміністративно-побутові приміщення та зали для відвідувачів матимуть обов'язкове природне освітлення, не враховуючи наявності освітлювальних приладів. Основні гігієнічні принципи проектування виробничих приміщень в комплексному підприємстві зводяться до наступних вимог: дотримання поточності технологічного процесу виробництва, відокремлена механічна та теплова обробка продуктів харчування, виконання вимог охорони праці та техніки безпеки, забезпечення санітарної культури виробництва [45].

Поряд із вищесказаним, також необхідною умовою виготовлення доброякісної продукції є строге дотримання санітарного режиму, тобто дотримання в чистоті всіх приміщень, устаткування, інвентарю, території комплексного підприємства та виконання всіх виробничих процесів з чітким дотриманням Санітарних правил.

Дотримання санітарного режиму вимагає належної чистоти всіх приміщень комплексного підприємства. Для цього в закладі працівники будуть дотримуватись графіку прибирання приміщень. Для підтримання належної чистоти приміщення кожного дня прибиратимуть вологим способом. Підлоги прибиратимуться протягом дня по мірі їх забруднення. Для миття жирних підлог будуть використані миючі засоби. Стіни, стелі чистять за допомогою пилососа або вологої ганчірки, панелі кожного дня протираються також вологою ганчіркою. Прибирання складських приміщень буде виконуватись кожного дня. Полиці, стелажі, які не зайняті сировиною, промивають теплою водою два рази на тиждень. Виробничі та складські приміщення прибиратимуть спеціальні працівники, санвузли – окрема прибиральниця.

Для прибирання обідніх столів в закладі передбачається комплект білих серветок з маркуванням «Для прибирання столу», а також щітки для зм'ягчення крихт. Інвентар для прибирання столів кожного дня ретельно промивають в

розчині миючих засобів, висушують та зберігають в спеціальних шафах.

Для правильного миття столового посуду та столових приборів, кухонного посуду, устаткування та інвентарю необхідно дотримуватись наступних санітарних правил [45].

Посуд потрібно мити зразу після використання. Мийні кухонного та столового посуду будуть забезпечені достатньою кількістю гарячої води. Незалежно від наявності посудомийної машини санітарні правила вимагають наявності мийної ванни для ручного миття столового та скляного посуду. В закладах для миття посуду, внутрішньо цехового інвентарю та тари використовуватимуться миючі засоби, які дозволені державним санітарним надзором. Вимитий столовий посуд розміщують в сушильній шафі на спеціальних полках та решітках. Посуд не дозволено витирати рушниками [50].

Скляний посуд витирається спеціальними маркованими серветками. Особливої уваги заслуговують санітарні вимоги до особистої гігієни персоналу. Кожен робітник ресторанного господарства повинен слідкувати за чистотою свого тіла. На виробництві кожного дня перед початком праці необхідно прийняти душ та одягати чистий санітарний одяг. Руки працівник повинен мити перед початком роботи, при переході від одної операції до іншої, до і після відвідування туалету, після кожної перерви.

Санітарний одяг (халат, косинка чи ковпак, фартух) шиють з білої тканини, яка легко піддається пранню. Ковпак чи косинка повинні повністю закривати волосся. Кожен робітник повинен мати не менш трьох комплектів санітарного одягу. В санітарному одязі забороняється ходити по вулиці, відвідувати туалет. Всі працівники комплексного підприємства повинні володіти певними навиками в галузі санітарії, для того, щоб в процесі приготування та відпуску кулінарних страв виконувати санітарні правила, застерігаючи тим самим споживачів від харчових інфекції та отруень; у разі невиконання цих вимог працівник буде каратися. Зі свого боку керівництво закладу максимально забезпечить персонал усім необхідним для виконання їх обов'язків на підприємстві (надання санітарного одягу, взуття, рушників,

організація періодичних медичних оглядів, проектування душової, гардеробу та приміщення для персоналу тощо).

Таким чином, дотримання санітарно-гігієнічних норм у ресторані при мотелі "Одеський двір" дозволить не лише забезпечити високий рівень обслуговування, але й створити безпечне та комфортне середовище для відвідувачів, зберігаючи їх здоров'я і задовольняючи їх очікування.

## ***2.5. Розрахунок загальної площі мотелю відповідно до функціональних зон***

Розрахунок загальної площі мотелю відповідно до функціональних зон – це фундаментальний етап у процесі проектування будь-якого закладу гостинності. Він визначає не лише фізичні параметри будівлі, але й її функціональність, комфорт та економічну ефективність.

Мотель, як тип тимчасового житла, поєднує в собі функції готелю та придорожного сервісу. Його особливість полягає в орієнтації на автотуристів, що вимагає специфічного підходу до планування простору. Правильний розподіл площі між функціональними зонами забезпечує зручність перебування гостей, ефективність роботи персоналу та оптимізацію витрат на будівництво та експлуатацію [34].

Процес розрахунку загальної площі мотелю починається з аналізу потреб цільової аудиторії та визначення переліку необхідних функціональних зон. До основних зон мотелю належать:

- Житлова зона: включає номери різних категорій, коридори та сходові клітки.
- Зона харчування: ресторан, кафе або бар, кухня та підсобні приміщення.
- Адміністративно-господарська зона: ресепшн, офіс, складські приміщення, пральня та інші службові зони.
- Зона відпочинку: SPA та дитячий майданчик
- Зона паркування: стоянка для автомобілів

Для кожної функціональної зони необхідно визначити оптимальну площу, виходячи з нормативних вимог, стандартів проектування та специфіки діяльності мотелю. Важливим аспектом є врахування пропускної здатності закладу, кількості персоналу та обсягу послуг, що надаються.

Розрахунок загальної площі мотелю – це не просто сума площ окремих зон. Це складний процес, що вимагає комплексного підходу та врахування багатьох факторів.

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

Таблиця 2.30

## Склад і площа приміщень закладу

№	Група приміщень	Опис	Площа, м <sup>2</sup>
1	Приймально-вестибюльна група	Вестибюль, рецепція, камера схову, охорона	178
2	Житлова група приміщень	30 номерів різних категорій, 50 місць	738
3	Побутова та спортивно-оздоровча група	Тренажерний зал, SPA-зона	180
4	Адміністративна група	Кабінети керівництва, бухгалтерія, архів, відділ кадрів	116
5	Господарська та виробничо-побутова група	Пральня, склади, технічні майстерні, гардеробні для персоналу	70
6	Заклади ресторанного господарства	Ресторан на 50 місць, кухня, підсобні приміщення	186
Всього:			1468

Джерело: створено автором

Для врахування площ коридорів і технічних приміщень визначається робоча площа підприємства,  $S_{роб}, м^2$ :

$$S_{роб} = 1468 * 1,15 = 1688 м^2 \quad (2.10)$$

де  $S_{кор}$  – корисна площа закладу, м<sup>2</sup>;

$K_1$  – коефіцієнт збільшення площі,  $K_1=1,10-1,25$  (для невеликих закладів (до 50 місць) та закладів високого класу  $K_1 \rightarrow \max$ , для великих закладів (більше 200 місць) та закладів з кількома поверхами  $K_1 \rightarrow \min$ ).

Для врахування площі яку займають конструктивні елементи будівлі (стіни, сходи, вентиляційні шахти, ліфти, тощо) розраховується загальна площа закладу,  $S_{заг}, м^2$ :

$$S_{заг} = 1688 \times 1,1 = 1857 \text{ м}^2 \quad (2.11)$$

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

$K_2$  – коефіцієнт збільшення площі  $K_2=1,03-1,15$  (для невеликих одноповерхових закладів (до 50 місць) та закладів високого класу  $K_2 \rightarrow \min$ , для великих закладів (більше 200 місць) та закладів з кількома поверхами  $K_2 \rightarrow \max$ ).

Площа поверху будівлі,  $S_{нов}$ ,  $\text{м}^2$ , обчислюється за формулою:

$$S_{нов} = \frac{5013}{3} = 1671 \text{ м}^2 \quad (2.12)$$

## **РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРНО-ПЛАНУВАЛЬНІ РІШЕННЯ ТА ДИЗАЙН**

### ***3.1. Об'ємно-планувальні рішення***

Успішна реалізація проєкту мотелю "Одеський двір", розташованого в місті Одеса за адресою вулиця Канатна, 60, у новій будівлі, вимагає ретельної розробки об'ємно-планувальних рішень та концептуального дизайну.

Об'ємно-планувальні рішення мають ґрунтуватися на принципах чіткого функціонального зонування, максимального комфорту для гостей, раціонального використання наявного простору та суворого дотримання чинних будівельних норм і стандартів. Передбачається виокремлення основних функціональних блоків, включаючи зону рецепції та лобі, номерний фонд, зону ресторанного господарства, адміністративно-господарські приміщення, а також зони відпочинку та оздоровлення.

Центральним елементом зустрічі гостей стане простора та ергономічна зона рецепції, інтегрована з комфортабельною лобі-зоною, що сприятиме створенню першого позитивного враження. Номерний фонд, який займатиме значну частину площі, повинен включати різноманітні категорії номерів, орієнтовані на потреби різних сегментів цільової аудиторії. Кожен номер має відповідати сучасним стандартам комфорту та функціональності, забезпечуючи гостям належні умови для відпочинку та роботи.

Зона ресторанного господарства, представлена рестораном, повинна забезпечувати якісне харчування гостей у приємній атмосфері. Ефективне планування кухонних та обслуговуючих приміщень є ключовим для оптимізації роботи персоналу. Адміністративно-господарська зона має включати всі необхідні офісні та службові приміщення для забезпечення безперебійної діяльності мотелю.

Особливу увагу слід приділити зонам відпочинку та оздоровлення, таким як тренажерний зал та SPA-зона. Їхнє функціональне наповнення та площа мають відповідати рівню мотелю та очікуванням гостей, пропонуючи можливості для підтримки фізичної форми та релаксації.

Концептуальний дизайн мотелю "Одеський двір" буде відображати його назву та створювати відчуття автентичної одеської гостинності. Використання характерної кольорової гами, натуральних матеріалів, елементів місцевого декору та меблів, що відповідають обраному стилю, сприятиме формуванню унікальної ідентичності закладу. Екстер'єр будівлі буде гармонійно поєднувати сучасні архітектурні рішення з повагою до історичного контексту міста.

Розробка детальних архітектурних планів, що включають поповерхові плани, розрізи, фасади та плани інженерних мереж, є наступним важливим етапом. Залучення кваліфікованих архітекторів та дизайнерів, які мають досвід у проектуванні готельних об'єктів та розуміють специфіку регіонального стилю, є необхідною умовою для успішної реалізації проекту [32].

Таким чином, об'ємно-планувальні рішення та дизайн мотелю "Одеський двір" є взаємопов'язаними елементами, що визначають його функціональність, естетичну привабливість та конкурентоздатність на ринку. Ретельний підхід до їхньої розробки є запорукою створення успішного та впізнаваного готельного об'єкту, що відповідатиме очікуванням гостей та сприятиме розвитку туристичної інфраструктури міста Одеси.

### ***3.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території***

Попередні архітектурні пропозиції для мотелю "Одеський двір" розробляються на основі прийнятої концепції підприємства готельного господарства.

Ключовим завданням є визначення оптимальних об'ємно-планувальних рішень та формування загальної характеристики території, що дозволить забезпечити ефективне функціонування закладу, створити комфортне середовище для гостей та гармонійно інтегрувати об'єкт у міське оточення.

Рішення щодо архітектурної композиції, розмірів будівлі та площі забудови мають максимально розкривати особливості мотелю як підприємства середньої місткості, його стимулювання та специфіку, а також враховувати особливості його розташування у наявному містобудівному середовищі.

У контексті вирішення архітектурного стилю будівлі пропонується комбінований підхід, що поєднує сучасні архітектурні рішення з елементами, які асоціюються з історичною архітектурою Одеси. Планується використання світлих фасадних рішень з акцентними деталями, такими як балкони, декоративні елементи з кованого металу або використання фактурних оздоблювальних матеріалів, що імітують старовинну кладку. Такий підхід дозволить створити сучасний, але водночас впізнаваний та стилістично відповідний міському контексту образ мотелю [19].

Архітектурний стиль забудови мікрорайону характеризується переважно багатоповерховими будівлями (переважно 5-ти та 9-ти поверховими), що зумовлює необхідність проектування об'єкту з урахуванням існуючого масштабу забудови та забезпечення візуальної гармонії.

Рельєф ділянки забудови є спокійним, практично горизонтальним, без значних перепадів висот. Типи ґрунтів на ділянці, за результатами попередніх інженерно-геологічних вишукувань, представлені переважно суглинковими ґрунтами. Глибина сезонного промерзання ґрунту становить орієнтовно 1,0 метр.

Площа ділянки під будівництво ( $S_d$ ) розраховується за формулою:

$$S_d = n_3 \cdot N \quad (3.1)$$

де:

$n_3$  – норматив площі земельної ділянки для мотелів, який згідно з ДБН Б.2.2-20:2008 "Споруди і устаткування. Заклади розміщення туристів" становить орієнтовно 0,07 м<sup>2</sup>/місце для мотелів, розташованих у містах.

$N$  – кількість місць у закладі, яка становить 50 місць.

Отже,  $S_d = 0,07 \text{ м}^2/\text{місце} \cdot 50 \text{ місць} = 3,5 \text{ м}^2$ .

На ділянці під будівництво мотелю "Одеський двір" передбачається функціональне зонування з виокремленням наступних зон:

Зона під будівництво,  $S_{\text{пов}} = 0,15 \times 5000 = 750 \text{ м}^2$ .

Упорядковий майданчик перед входами ( $S_{ум}$ ): З метою забезпечення комфортного доступу до головного та службових входів, передбачається упорядкований майданчик площею не менше  $0,2 \text{ м}^2$  на одного мешканця:

$$S_{ум} = 0,2 \text{ м}^2/\text{місце} \cdot 50 \text{ місць} = 10 \text{ м}^2.$$

Фактична площа може бути збільшена для створення естетично привабливого вхідного простору.

Майданчик для стоянки легкових автомобілів ( $S_{ac}$ ): Згідно з нормативом 10-15 машиномісць на 100 місць, передбачається облаштування стоянки на орієнтовно 15 машиномісць. Площа одного машиномісця становить  $24 \text{ м}^2$ .

$$\text{Отже, } S_{ac} = 60 \text{ місць} \cdot 24 \text{ м}^2/\text{місце} = 1440 \text{ м}^2.$$

Відстань від автостоянки до будівлі закладу не перевищуватиме 150 м та становитиме не менше 10 м.

Зона озеленення ( $S_{оз}$ ): Загальна площа зони озеленення складатиме не менше 55% від площі ділянки:

$$S_{оз} = S_{д} \cdot 0,55 = 10,5 \text{ м}^2 \cdot 0,55 = 5,775 \text{ м}^2.$$

Внутрішні проїзди ( $S_{н.п.}$ ): Забезпечення односмугового проїзду до головного та службових входів, а також пожежного проїзду по периметру будівлі Припустимо довжина 120 м. Отже,  $S_{н.п.} = 120 \times 3,5 = 420 \text{ м}^2$

Господарські та технічні споруди ( $S_{гтс}$ ): Планується розміщення окремо розташованої трансформаторної підстанції (орієнтовно  $15 \text{ м}^2$ ) та майданчика для сміттєзбірників (орієнтовно  $10 \text{ м}^2$ ).

$$\text{Загальна площа } S_{гтс} = 15 \text{ м}^2 + 10 \text{ м}^2 = 25 \text{ м}^2.$$

Розворотний майданчик ( $S_{рм}$ ): Для забезпечення зручного маневрування автотранспорту, передбачається розворотний майданчик розмірами 10м x 10м, площею  $S_{рм} = 100 \text{ м}^2$ .

Пішохідні комунікації ( $S_{тк}$ ): Основний підхід до готельного комплексу матиме ширину 2,0 м, а внутрішні пішохідні доріжки – 1,5 м. Орієнтовна сумарна довжина пішохідних комунікацій становить 80 м.

$$\text{Отже, } S_{тк} = 80 \text{ м} \cdot 1,5 \text{ м (середня ширина)} = 120 \text{ м}^2.$$

Малі архітектурні форми ( $S_{\text{маф}}$ ): Планується розміщення лавок для відпочинку перед входом та, можливо, невеликих декоративних елементів. Попередня площа  $S_{\text{маф}} = 20 \text{ м}^2$ .

Розміщення зазначених функціональних зон на території мотелю "Одеський двір" здійснюватиметься з урахуванням оптимальної логістики, забезпечення зручних та безпечних пішохідних і транспортних зв'язків, а також дотримання протипожежних відстаней між будівлями та елементами благоустрою.

### ***3.3. Характеристика будівлі: поверховість, матеріали, екологічні аспекти***

Проектована будівля мотелю "Одеський двір", розташована за адресою вулиця Канатна, 60 в місті Одеса, є об'єктом нового будівництва та відноситься до підприємств готельного господарства.

Згідно з класифікацією будівель та споруд, вона характеризується як будівля громадського призначення, що зумовлює необхідність її проектування та експлуатації з урахуванням відповідних нормативних вимог та стандартів [8].

За містобудівними вимогами, враховуючи розташування об'єкту в центральній частині міста Одеси, його слід розглядати як будівлю міського значення, що підкреслює її потенційний вплив на міську інфраструктуру та архітектурний вигляд [16].

З точки зору довговічності, проектування мотелю передбачає застосування конструктивних рішень та матеріалів, що забезпечать йому II ступінь довговічності, розрахований на термін експлуатації понад 50 років при належному технічному обслуговуванні.

За показниками вогнестійкості, з метою забезпечення максимальної безпеки гостей та персоналу, проектувана будівля відповідатиме II ступеню вогнестійкості. Це передбачає використання негорючих або важкогорючих будівельних матеріалів для несучих та огорожувальних конструкцій, а також облаштування ефективних систем пожежної сигналізації та пожежогасіння [18].

Щодо поверховості, враховуючи загальну площу будівлі у 1468 м<sup>2</sup> та необхідність розміщення 30 номерів, а також інших функціональних зон, проєктована будівля відноситься до категорії багатоповерхових споруд, маючи 3 поверхи.

За конструктивною схемою, проєктування мотелю передбачає використання повного монолітно-каркасного залізобетонного каркасу з несучими колонами та перекриттями. Таке рішення забезпечує високу міцність, стійкість та довговічність будівлі, а також надає гнучкість у плануванні внутрішніх просторів. Зовнішні стіни будуть виконані з ефективних багатошарових матеріалів з утепленням, що забезпечить необхідні теплотехнічні характеристики.

Будівлю мотелю "Одеський двір" планується розробляти повністю до всіх вимог, які висуваються до громадських споруд згідно з чинними Державними будівельними нормами (ДБН Б.2.2-20:2008 "Споруди і устаткування. Заклади розміщення туристів", ДБН В.2.2-9:2018 "Громадські будинки та споруди", ДБН Б.1.1-31:2013 "Теплова ізоляція будівель" та іншими актуальними нормативними документами) [3].

У вирішенні внутрішнього простору мотелю враховуються наступні ключові вимоги:

Функціональне заблокування приміщень: Передбачається чітке розділення функціональних зон. Група житлових приміщень (номерний фонд) буде ізольована від інших груп приміщень, таких як адміністративні, господарські та ресторанного господарства, для забезпечення комфорту та приватності гостей.

Зблокованість фізкультурно-оздоровчих приміщень: Приміщення тренажерного залу та SPA-зони будуть зручно зблоковані з житловим корпусом, забезпечуючи легкий доступ для гостей.

Доступність для осіб з особливими потребами: Проєктом передбачено створення безперешкодного середовища для людей з інвалідністю, що пересуваються на візках. Це включає облаштування пандусів або підйомників

на вході, ліфтів, достатньої ширини дверних прорізів та коридорів, а також спеціально обладнаних номерів та санвузлів.

Система доступу до будівлі: Система відчинення, фіксації та зачинення дверей централізованого входу буде обладнана доводчиками для забезпечення безперешкодного та зручного входу до будівлі для всіх категорій відвідувачів.

Розміри вестибюльної групи: Розміри приміщень вестибюльної групи (вестибюль, рецепція, зона очікування) прийняті з урахуванням максимальної пропускної спроможності мотелю, коефіцієнта змінності гостей, необхідності забезпечення ефективного вхідного контролю та охорони, а також зручності розміщення інформаційних стендів та зони відпочинку.

Під час проектування зовнішніх огорожувальних конструкцій особлива увага приділятиметься впровадженню сучасних енергоефективних рішень з метою мінімізації витрат енергії в будівлі. Це включатиме використання вискоелективних теплоізоляційних матеріалів для стін, даху та перекриттів, встановлення енергозберігаючих вікон та дверей з низькою теплопровідністю, а також застосування систем регулювання теплового режиму будівлі. Орієнтація будівлі на ділянці також буде врахована для оптимізації природного освітлення та теплонадходжень у різні пори року.

Таким чином, проектувана будівля мотелю "Одеський двір" з місткістю 50 місць буде сучасним, безпечним та енергоефективним об'єктом, що відповідатиме всім необхідним нормативним вимогам та забезпечить комфортне перебування гостей, сприяючи його успішному функціонуванню. Більша площа будівлі при меншій кількості номерів створює передумови для надання ширшого спектру послуг та підвищення рівня комфорту для гостей.

#### ***3.4. Інженерні системи мотелю: смарт система, енергозбереження, водопостачання***

Перед початком будівництва будь-якого об'єкта, особливо такого, як мотель, необхідне проведення комплексу інженерних досліджень. Ці дослідження дозволяють оцінити технічну можливість будівництва, визначити оптимальні інженерні рішення та мінімізувати ризики під час експлуатації будівлі.

Спочатку потрібно провести розрахунок земельної ділянки необхідної для реконструкції закладу. Для цього необхідно визначити кількість місць у motelі та використати відповідний норматив площі земельної ділянки.

Таблиця 3.1

## Норматив площі земельної ділянки для motelю

Кількість місць у motelі	Орієнтовна площа
10	500-700
20	800-1000
30	1100-1300
40	1400-1600
50	1700-2000

Джерело: створено автором

Ці показники включають площу основної будівлі motelю, зону паркування (близько 15-20 м<sup>2</sup> на кожне паркувальне місце), під'їзди, озеленення, зони відпочинку та інші елементи.

Розрахунок для окремого стоячого motelю:

Якщо планується motel на 50 місць використовується норматив для діапазону 50 місць.  $S_d = 75 * 50 \text{ місць} = 3750 \text{ м}^2$ .

1. Мережа електрозабезпечення.

Трансформаторна підстанція ТП №15 по вул. Мала Арнаутська ЛЕП 110 кВ розташована на відстані 650 метрів від межі території забудови. Підключення до цієї підстанції забезпечить необхідне живлення для motelю.

2. Мережа водопостачання.

Міський водогін: трубопровід проходить вздовж вулиці Мала Арнаутська в 300 метрів від забудови. Підключення до цієї мережі забезпечить необхідне водопостачання для motelю.

3. Мережа каналізації.

Районний колектор: колектор діаметром 600 мм проходить між вулицею Мала Арнаутська та Великою Арнаутською по межі території забудови. Підключення до цього колектора забезпечить відведення стічних вод в motelі.

Дощова каналізація: приймач дощових вод розташований по вулиці Канатній на відстані 100 метрів від забудови.

4. Мережа теплофікації: міський теплопровід від "Одеська ТЕЦ"

діаметром 500 мм проходить між вулицею Базарна та будинком № 10 по вулиці Канатна в 300 м від забудови.

За результатами інженерних досліджень встановлено, що наявні інженерні мережі (електро-, водо- та теплопостачання) розташовані на достатній відстані від земельної ділянки і мають необхідні характеристики для підключення ресторану. Під'їзні шляхи забезпечують зручний доступ до об'єкта. Для усунення потенційних недоліків існуючих мереж передбачено використання автономних систем забезпечення.

При розробці інженерної системи мотелю було прийняте рішення запровадити старт систему.

Смарт-система — це комплекс технологічних рішень, які забезпечують автоматизоване управління освітленням, кліматом, доступом, безпекою, енергоспоживанням та іншими елементами інфраструктури. У мотелі «Одеський двір» планується реалізувати низку ключових технологій:

1. Інтелектуальне освітлення, що регулюється автоматично в залежності від зовнішнього світла та наявності гостей у приміщеннях;
2. Система клімат-контролю, яка дозволяє гостям налаштовувати температуру індивідуально через мобільний додаток;
3. Електронні ключі — безконтактний доступ до номерів за допомогою смартфонів або смарт-карток;
4. Моніторинг енергоспоживання в реальному часі, що сприяє зниженню витрат;
5. Система відеоспостереження з аналітикою руху та централізованим контролем безпеки;
6. Інтегрована CRM-система, яка автоматизує бронювання, облік клієнтів та формування звітності.

Впровадження смарт-систем дозволить досягти таких результатів: зниження витрат на електроенергію на 20%, скорочення часу обслуговування клієнтів на 30%, підвищення загального рівня задоволеності відвідувачів, а також ефективніше управління персоналом і технічними службами.

Таким чином, реалізація смарт-систем у motelі «Одеський двір» є важливим кроком до формування сучасного, енергоефективного, безпечного та комфортного середовища для гостей. Такий підхід створює конкурентні переваги на ринку готельних послуг та сприяє сталому розвитку підприємства.

### ***3.5. Дизайн інтер'єру: стилістичні рішення для номерів та ресторану***

Проектоване підприємство готельного господарства — motelь «Одеський двір», розташований у межах міста Одеса, стилістично орієнтований на відтворення локальної національної архітектурно-художньої традиції. Основною концепцією дизайнерських рішень є втілення одеського міського колориту з характерними рисами південного портового міста, поєднаного з класичними елементами архітектури кінця XIX — початку XX століття.

Комплекс архітектурно-дизайнерських рішень, зокрема зовнішнє оформлення, інтер'єрні композиції, форма та стиль одягу персоналу, підбір меблів, матеріалів, декоративних елементів і технічного оснащення, спрямовано на створення цілісного середовища, яке відповідає цій концепції.

Оскільки будівля розташовується в межах міської забудови, важливим принципом проектування є дотримання архітектурного стилю історичного контексту. У разі реконструкції чи розширення передбачено повну гармонізацію нових елементів із наявною архітектурною стилістикою будівлі.

Зовнішню архітектурну композицію закладу формує головний об'єм будівлі з елементами класичної одеської архітектури: високими вікнами з арковими перемичками, декоративним ліпленням на фасаді, балконами з кованими поручнями. Площа перед входом оформлена у вигляді садово-паркової зони з лавками, декоративними ліхтарями, газонами та клумбами. Візуальна реклама виконана в стилізованому шрифті, що нагадує одеські вивіски початку XX століття.

Заходи благоустрою передбачають встановлення огорожі у вигляді кованих елементів з кам'яними цоколями, мощення підходів і доріжок бруківкою з природного каменю, озеленення через висадку листяних дерев,

кущів, квітників у стилі міських двориків Одеси. Штучне освітлення забезпечується шляхом встановлення декоративних ліхтарів на фасадах та в садовій зоні.

Інтер'єри об'єкта будуть виконані у стилістиці історичних одеських інтер'єрів із домішками сучасного функціоналізму. Вхідна зона представлена просторим вестибюлем з підлогою з тераццо, стінами, оздобленими дерев'яними панелями, та декоративними дзеркалами. Вітринні вікна забезпечують достатній рівень природного освітлення, доповнений розсіяним штучним світлом за допомогою люстр у стилі «ретро». Рецепція оформлена декоративним каменем та деревом, підсвічена локальними світильниками з латуні, що акцентують увагу на зоні приймання.

Ліфтові холи оформлено в теплих пастельних тонах — кремовому, пісочному, світло-сірому, доповнені фігурними плінтусами, картинами із зображенням історичної Одеси, розсіяне освітлення створює атмосферу спокою.

Житлові кімнати оформлені у світлих тонах з акцентом на натуральні матеріали — дерево, льон, бавовна. Стіни оздоблено декоративною штукатуркою в техніці «під старовину», меблі — масив деревини, оздоблений різьбленням. Колірна гама — біло-блакитна з вкрапленням насичених акцентів (темно-зелений, теракотовий).

Ресторан планується витримати у ретро-стилістиці з використанням реплік старовинних меблів, декоративних ламп, текстилю з традиційними орнаментами. Підлога в усіх приміщеннях — або з дерев'яної дошки, або викладена плиткою з декоративним візерунком.

Таким чином, проєкт мотелю «Одеський двір» втілює цілісну архітектурно-дизайнерську концепцію, що спирається на локальну культурну спадщину, створюючи автентичне, функціональне й естетично привабливе середовище для відпочинку туристів і мешканців міста.

Таблиця 3.2

## Паспорт проекту

№ з/п	Найменування показника	Одиниця виміру	Значення показника
1.	Площа ділянки під будівництво, $S_{\partial}$	м <sup>2</sup>	6752
2.	Площа будівлі закладу, $S_{заг}$	м <sup>2</sup>	1688
3.	Коефіцієнт забудови, $K_3$		0,25
4.	Площа озеленення, $S_{оз}$	м <sup>2</sup>	2363,2
5.	Коефіцієнт озеленення, $K_{оз}$		0,35
6.	Робоча площа закладу, $S_{роб}$	м <sup>2</sup>	1688
7.	Корисна площа закладу, $S_{кор}$	м <sup>2</sup>	1671
8.	Будівельний об'єм будівлі, $V_{б}$	м <sup>3</sup>	4512
9.	Капітальні витрати на проекту, $V_{А+Б}$	тис. грн.	21731,17
Питомі капітальні витрати			
10	Вартість 1 місця	тис. грн.	434,62
11	Вартість 1 м <sup>2</sup> загальної площі	тис. грн.	12,87
12	Вартість 1 м <sup>3</sup> об'єму будівлі	тис. грн.	4,82

Джерело: створено автором

### 3.6. Кошторис: попередній економічний аналіз проекту

Витрати на виконання загально будівельних робіт для створення підприємства готельно-ресторанного господарства розраховуються за укрупненим показником вартості загальнобудівельних робіт,  $V_{ЗБР}$ , тис. грн., які визначаються за формулою:

$$V_{ЗБР} = 50 \times 3\,000\,000 \times 1,1 \times 41,6 \times 0,77 = 5\,285,28 \text{ тис. грн}$$

де  $N$  – потужність проектного закладу, місць;

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

$K_T$  – територіальний поправковий коефіцієнт;

$I_K$  – офіційний валютний курс гривні (до USD), грн./\$;

$I_P$  – індекс цін нормативний ( $I_P=0,77$ ).

Вартість загальнобудівельних робіт,  $V_{ЗБР}^{заг}$ , тис. грн., є витратами за статтею 16 зведеного кошторисного розрахунку.

Таблиця 3.3

## Зведений кошторис

№ глав	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості, %	Розмір витрат, тис. грн.
<i>Розділ А. Базисна вартість будівництва</i>			
1.	<b>Підготовка території будівництва</b>	1-2 від вартості будівництва за главою 2	<b>141,57</b>
2.	Основні об'єкти будівництва, у т.ч.:		
2.1.	Загальнобудівельні роботи	56-60	5285,28
2.2.	Електротехнічні роботи	7	660,66
2.3.	Сантехнічні роботи	6	566,28
2.4.	Зв'язок та сигналізація	3	283,14
2.5.	Устаткування, меблі та інвентар	28	2642,64
<b>Разом за главою 2</b>		<b>100</b>	<b>9 438</b>
3.	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	до 5 від глави 2	471,90
4.	Об'єкти енергетичного господарства	до 1 від глави 2	94,38
5.	Об'єкти транспортного господарства та зв'язку	0,2-0,5 від глави 2	3775,20
6.	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, тепlopостачання та газопостачання	2-12 від глави 2	188,76
7.	Благоустрій і озеленення території	1-5 від глави 2	283,14
<b>Разом за главами 1-7</b>			<b>14109,81</b>
8.	Тимчасові будівлі та споруди	0,5-1,5 від глав 1-7	141,10
9.	Інші роботи та витрати	3,7-9 від глав 1-7	522,06
<b>Разом за главами 1-9</b>			<b>14772,97</b>
10.	Утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд	2 від глав 1-7	282,20
11.	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2-0,7 від глав 1-9	29,55
12.	Проектні та вишукувальні роботи	2,5-8 від глав 1-7	282,20
<b>ВСЬОГО за розділом А</b>			<b>15366,91</b>
<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	6056,92
2.	Резервний компенсаційний фонд замовника	2-8 від суми базисної вартості (розділ А)	307,34
<b>ВСЬОГО за розділом Б</b>			<b>6364,26</b>
<b>ЗАГАЛОМ СУМА ВИТРАТ НА БУДІВНИЦТВО (КАПІТАЛЬНІ ВКЛАДЕННЯ), В<sub>А+Б</sub></b>			<b>21731,17</b>

Джерело: створено автором

Отже, у даному підрозділі було здійснено розрахунок кошторису будівництва мотелю з використанням укрупнених показників вартості загальнобудівельних робіт. Було визначено основні статті витрат, зокрема витрати на підготовчі роботи, будівництво, монтаж обладнання, благоустрій території та супутні витрати.

За результатами розрахунків встановлено, що загальна вартість капітальних вкладень становить 21 731,17 грн. Найбільшу частку витрат, як і очікувалося, становлять загальнобудівельні роботи, що зумовлено характером об'єкта та обсягом необхідних робіт. Також у кошторис були включені витрати, пов'язані з ринковими умовами реалізації проєкту, зокрема податкові зобов'язання та резервні компенсаційні витрати.

Отримані дані свідчать про необхідність виваженого фінансового підходу до реалізації будівництва мотелю. Кошторис слугує основою для подальшого планування бюджету, контролю за витратами та забезпечення економічної ефективності інвестиційного проєкту.

## ВИСНОВКИ

1. **Досліджено глобальні та локальні тренди, що впливають на розвиток мотелів.** Встановлено, що на сучасному етапі основними рушіями розвитку є мобільність мандрівників, розвиток автотуризму, популярність недорогих засобів розміщення, цифровізація сервісу та орієнтація на екологічні стандарти. Це створює сприятливі умови для відкриття сучасного мотелю поблизу ключових транспортних вузлів, зокрема в південному регіоні України.
2. **Розглянуто вимоги до архітектурно-планувальних рішень, зонування, дизайну номерного фонду та інших елементів інфраструктури.** Відповідно до сучасних підходів, мотель спроектовано компактним, функціональним, з чітким розмежуванням приватної та громадської зон. Особливу увагу приділено зручному під'їзду, наявності автостоянки, автономному обслуговуванню, а також комфортному та ергономічному дизайну номерів.
3. **Проведено демографічні та соціальні дослідження цільової аудиторії.** Визначено, що основними клієнтами мотелю можуть стати: автотуристи, службовці у відрядженні, транзитні подорожуючі, сім'ї з дітьми та пари. Для кожної категорії розроблено оптимальні типи номерів та супутні послуги.
4. **Розроблено структуру мотелю з урахуванням особливостей розташування, обсягів обслуговування, зонування основних та допоміжних приміщень.** Запропоновано проектну модель на 50 місць, з чіткою організацією номерного фонду, адміністративної частини, харчування, технічної та господарської зон.
5. **Досліджено можливості впровадження сучасних технологій.** Передбачено впровадження цифрових сервісів бронювання, автоматизованого заселення, енергоощадних систем (освітлення, опалення), застосування екологічних будівельних матеріалів та енергоефективних технологій.
6. **Вивчено наявні мотелі, їхні сильні та слабкі сторони.** Встановлено, що конкурентні переваги нового об'єкта можуть полягати в сучасному рівні комфорту, зручному розташуванні, якісному сервісі, доступних цінах та гнучкій ціновій політиці.
7. **Виконано попередній розрахунок витрат на будівництво, утримання та експлуатацію, а також прогнозування доходів.** Розрахунки показали, що проєкт є фінансово доцільним за умови грамотної маркетингової стратегії та ефективного управління.

8. **Проаналізовано потенціал мотелю для довгострокового функціонування.** Проєкт передбачає гнучку адаптацію до змін у ринковому попиті завдяки можливості масштабування послуг, модернізації приміщень та впровадженню нових сервісів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>. – Цит. 23.04.2025.
2. Закон України «Про готельне господарство» № 3192-VI від 01.07.2011. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0391-24#Text> – Цит. 23.04.2025.
3. Державні будівельні норми України. ДБН В.2.2-20:2019. Будинки і споруди. Готелі. – Київ : Мінрегіон України, 2019. – 44 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://e-construction.gov.ua/files/new\\_doc/3019042804090275544/2023-01-19/46884b55-399e-45c5-8b04-17de0ebba4ba.pdf](https://e-construction.gov.ua/files/new_doc/3019042804090275544/2023-01-19/46884b55-399e-45c5-8b04-17de0ebba4ba.pdf).
4. Міністерство розвитку громад та територій України. Нормативи будівництва. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua>. – Цит. 23.04.2025.\
5. 2. Туризм в Україні: аналітика та прогнози. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://tourism.gov.ua>. – Цит. 23.04.2025.
6. 3. Державна служба статистики України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrstat.gov.ua>. – Цит. 23.04.2025.
7. Рибаш Hotels Group. Результати дослідження. Огляд готельного ринку України 2024. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/rezulytati-issledovaniya-obzor-gostinichnogo-rinka-ukraini-2024/>.
8. Агеєва, Н. М. Архітектурне проектування будівель готелів : навч. посіб. / Н. М. Агеєва. – Київ : КНУБА, 2020. – 152 с. – Цит. 23.04.2025.
9. Sustainable Hotel Design Principles. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.archdaily.com>. – Цит. 23.04.2025.
10. Green Hotelier. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.greenhotelier.org>. – Цит. 23.04.2025.
11. Балкін, О. М. Готельний бізнес : підручник / О. М. Балкін, В. В. Кириченко. – Київ : Центр учбової літератури, 2018. – 312 с.
12. Баранський, О. В. Рекреаційна географія : підручник / О. В. Баранський. – Львів : Новий Світ, 2019. – 240 с.
13. Білоус, В. С. Основи готельної справи : навч. посіб. / В. С. Білоус. – Київ : Ліра-К, 2021. – 256 с.
14. Вахович, І. П. Готельно-ресторанна справа: менеджмент і маркетинг / І. П. Вахович. – Луцьк : Вежа, 2019. – 228 с.
15. Гончаренко, М. В. Туризм і готельна індустрія : навч. посіб. / М. В. Гончаренко. – Київ : Кондор, 2017. – 340 с.
16. ДСТУ 4527:2006. Туристичні послуги. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Київ : Держспоживстандарт України, 2007. – 28 с.
17. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. (Законодавчі документи)

18. Козлов, А. О. "Проектування готельних комплексів". – Харків : ХНАМГ, 2019.
19. Фещенко, І. В. Туризм та готельний бізнес : навч. посіб. – Київ : КНУКіМ, 2021.
20. Шикіна О.В. Дослідження функціонування міжнародної готельної мережі «Marriott». Приазовський економічний вісник. 2019. № 6(17). С. 222–227.
21. Головне управління статистики в Одеській області. Колективні засоби розміщування (2011–2020). Туризм. URL: <http://www.od.ukrstat.gov.ua/>
22. Басюк О.В. Аналіз світового досвіду функціонування готельних ланцюгів. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. № 5. URL: <http://global-national.in.ua/issue-5-2015/13-vipusk-5-traven-2015-r/746-basyuk-o-v-analiz-svitovogo-dosvidu-funktsionuvannya-gotelnikh-lantsyugiv>
23. Матеріали ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі», 19-20 травня 2020 р. Київ : НУХТ, 2020. 305 с.
24. Найбільші готельні мережі світу. URL: <https://uk.history-hub.com/naibilshi-gotelni-merezhi-svitu>
25. Розвиток глемпінгу на Одещині. URL: <https://omore.city/articles/105701/glamurnij-kemping-mandra-v-zatoci>
26. Завантаження готелів в місті Одеса. URL: <https://www.marketing-ua.com/zavantazhennya-goteliv-v-odesiv-serpni-2020-sklala-68-doslidzhennya/>
27. Низька завантаженість та фінансові втрати. URL: <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/20200916-nyzkazavantazhenist-ta-finansovi-vtraty-yak-odeski-goteli-perezhyly-koronakryzu/>
28. Пошукова глобальна система готелів. URL: <https://www.booking.com>
29. Офіційний сайт Міжнародної організації з питань продовольства та сільського господарства при ООН – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fao.org/save-food/en>
30. Офіційний сайт компанії Winnow – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.winnowsolutions.com>
31. Присяжнюк Н.І. Економічна доцільність використання геліосистем на базі готелю (на прикладі ПАТ «Прем'єр Палац», м. Київ) / Н.І. Присяжнюк, Н.П. Лазоренко // Наукові праці НУХТ. – 2015. – Том 21, №1. – С. 177-181.
32. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. – Тернопіль: Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.
33. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Андрушків Б. М., Дудкін П. Д., Паляниця В. А., Стойко І. І. та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. – 2009. – 976 с.

34. Байлік С. І. Організація готельного господарства: підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
35. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
36. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с. 101
37. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
38. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч.: для вищ. навч. закл. / за ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
39. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 541 с.
40. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.
41. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. / В. А. Русавська. – Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. – 280 с.
42. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.
43. Барна справа: підруч. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. – К.: Центр учб. л-ри, 2011. – 395 с.
44. Гузар У. Є. Етнічні особливості гостинності : опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни підготовки бакалаврів галузі знань 24 "Сфера обслуговування", спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / Гузар У. Є. – Львів, 2019. – 74 с. 25. Гузар У. Сучасні особливості тайм-менеджменту в ресторанному бізнесі / Уляна Гузар, Валентина Лиходій // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). – Львів, 2020. – С. 15–17.
45. Гузар У. Є. Конкурентоспроможність закладів індустрії гостинності : конспект лекцій з навчальної дисципліни підготовки бакалаврів галузі знань 24 "Сфера обслуговування", спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / Гузар У. Є. – Львів, 2019. – 57 с. 27. Гузар У. Є. Світовий ринок готельно-ресторанних послуг : метод. реком. для підготовки студентів до практичних та семінарських занять з навчальної дисципліни „Світовий ринок готельно-ресторанних послуг” підготовки бакалаврів галузі знань 24 "Сфера обслуговування", спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / Гузар У. Є. – Львів, 2019. – 24 с.

46. Готельно-ресторанна справа : анот. бібліогр. покажч. [Електронний ресурс] / уклад. Ірина Свістельник. – Львів : [б. в.], 2017. – 21 с. - Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/6142> 29. Дахно І. І. Країни світу: Енциклопедичний словник / І. І. Дахно, С. М. Тимофієв. – К.: МАПА, 2011. – 602 с.

47. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012.

48. Історія туризму: підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 294 с.

49. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с. 33. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.

50. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.

51. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія / Г. Т. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2015. – 465 с.

52. Паска М. З. Організація барної справи : конспект лекцій підготовки бакалаврів галузі знань 24 "Сфера обслуговування", спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / Паска М. З. - Львів, 2019. - 41 с.