

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

ННІ неперервної освіти і туризму

ПОГОДЖЕНО

Директор
ННІ неперервної освіти і туризму

Іван ГРИЦЕНКО

_____ (підпис)

«_____» _____ 2025 р.

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

Світлана

_____ (підпис) **МЕЛЬНИЧЕНКО**

«_____» _____ 2025 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**На тему: «Концептуальне обґрунтування готелю категорії 5*
у м. Києві»**

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

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

Орієнтація освітньої програми **освітньо-професійна**

Гарант освітньої програми

к. е. н., доцент

_____ (підпис)

Лариса ГОПКАЛО

Керівник бакалаврської

кваліфікаційної роботи

к.е.н., доцент

_____ (підпис)

Тереза МИКИЦЕЙ

Виконала

_____ (підпис)

Денис ЩЕПЕТНИЙ

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ	
1.1 Концепція	10
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ. СЕРВІС	
2.1. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office)	21
2.1.1. Приймально-вестибюльна група	21
2.1.2. Житлова	26
2.1.3. Для надання побутових послуг, торговельна, дозвіллево-анімаційна, спортивно-оздоровча	27
2.2 Групи приміщень Бек Офіс (Back Office)	30
2.2.1. Адміністративна	30
2.2.2. Господарська та виробничо-побутова	31
2.3 Сервіс (Service)	32
2.3.1. Бронювання (Reservation). Реєстрація (Check-In) Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)	33
2.3.2. Хаузкіпінг (Housekeeping) Клінінг (Cleaning)	34
2.3.3. Велес (Wellness), СПА (SPA), Фітнес (Fitness) - центри	36
2.3.4. Івент-сервіс (Event Service). Конференц-сервіс (Conference)	37
2.4 Заклади харчування	39
2.4.1 Ресторани. Бари (Food and Beverage (F&B))	39
2.4.2. Рум-сервіс (Room Service)	41
2.4.3. Організація виробничого процесу в закладах ресторанного господарства	42
2.5. Визначення загальної площі підприємства готельного господарства	47
РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН	50
3.1 Об'ємно-планувальні рішення	50
3.2 Архітектурні рішення. Характеристика території	51
3.3 Характеристика будівлі	52
3.4 Інженерні системи підприємства готельного господарства	54
3.5 Дизайн	57
3.6 Кошторис	59
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66

ВСТУП

Готельна індустрія є одним із ключових секторів туристичної та бізнес-економіки великих міст. Київ, як столиця України та важливий культурний, політичний і діловий центр, приваблює тисячі туристів і бізнесменів з усього світу. Однак, попри активний розвиток готельного сектору, на ринку все ще відчутний дефіцит висококласних готелів категорії 5*, які відповідають міжнародним стандартам гостинності.

Створення нового 5-зіркового готелю в Києві є стратегічно важливим завданням, що сприятиме підвищенню туристичної привабливості міста, покращенню якості готельних послуг та залученню нових інвестицій. Враховуючи зростаючі вимоги клієнтів преміального сегмента, необхідно розробити концепцію готелю, яка відповідатиме сучасним тенденціям готельного бізнесу, інноваційним технологіям та екологічним стандартам.

Актуальність обраної теми полягає в тому, що готельний бізнес у Києві є важливим сегментом туристичної та ділової індустрії. Постійно зростає попит на розкішні готелі завдяки міжнародним подіям, бізнес-туризму та розвитку інфраструктури. А відсутність достатньої кількості готелів рівня 5* обмежує конкурентоспроможність Києва як туристичного центру.

Метою дослідження є розроблення та обґрунтування концептуального проекту готелю 5* у місті Києві, аналіз його конкурентоспроможності, функціонального зонування, особливостей обслуговування та економічної ефективності.

У рамках роботи буде проведено аналіз ринку, визначено потреби цільової аудиторії та сформовано унікальну концепцію готелю, що дозволить забезпечити високий рівень сервісу та успішне позиціонування на ринку готельних послуг.

Об'єкт дослідження – проект готелю категорії 5* у м. Київ

Предмет дослідження – процес проектування готелю 5* в місті Києві.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати тенденції розвитку готельного бізнесу в сегменті 5-зіркових готелів.

2. Вивчити потреби та очікування цільової аудиторії преміального сегмента.
3. Оцінити конкурентне середовище в Києві та визначити перспективи для нового готелю.
4. Запропонувати архітектурно-планувальні та концептуальні рішення для створення готелю.
5. Обґрунтувати економічну ефективність проекту.

Методи дослідження:

1. Аналіз наукової та професійної літератури з готельного бізнесу.
2. SWOT-аналіз ринку 5-зіркових готелів Києва.
3. Опитування потенційних клієнтів та експертів галузі.
4. Моделювання концепції та розрахунок економічної ефективності.

Очікувані результати полягають у розробці унікальної концепції 5-зіркового готелю в Києві, визначенні оптимальних архітектурних та дизайнерських рішень, а також в обґрунтуванні фінансової доцільності проекту. Визначення стратегій позиціонування та конкурентних переваг готелю є також одним з очікуваних результатів.

Робота пройшла **апробацію** на Всеукраїнській науково-практичній студентській конференції «Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України».

Обсяг і структура бакалаврської роботи. Робота складається з трьох розділів, вступу, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи – 70 сторінок друкованого тексту. Робота містить 3 рисунки та 22 таблиці.

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ

1.1 Концепція

Вибір центральної локації в Києві для відкриття 5-зіркового готелю має низку обґрунтувань, що підкреслюють її переваги. Розташування готелю в центральній частині міста забезпечує безпосередню близькість до ключових бізнес-центрів, офісних будівель і торговельних зон. Це створить привабливі умови для бізнес-туристів, які прибувають для проведення зустрічей, конференцій або ділових переговорів.

Центральне розташування готелю гарантує зручний доступ до основних транспортних артерій, центрального залізничного вокзалу та ключових автобусних станцій. Це значно полегшить логістику для гостей, які подорожують з різних регіонів країни або з-за кордону.

Київ є значним туристичним центром, який приваблює відвідувачів своєю багатю культурною спадщиною, визначною архітектурою та мальовничими міськими пейзажами. Розташування готелю в серці міста надасть гостям можливість легко досліджувати головні пам'ятки, різноманітні ресторани, численні магазини та інші важливі туристичні об'єкти [11, 26].

Центр міста вирізняється розвиненою інфраструктурою, включаючи відділення банків, поштові сервіси, медичні установи, культурні осередки та широкий спектр інших сервісних служб. Це забезпечить високий рівень комфорту для гостей готелю та створить додаткові переваги для організації різноманітних заходів і зустрічей.

Враховуючи значну привабливість центрального розташування для готелів, орієнтованих на бізнес-сегмент, відкриття ділового готелю в центрі Києва дозволить вигідно вирізнитися серед конкурентів і залучити значну кількість клієнтів, особливо з корпоративного сектору. Розташування готелю в центральній частині міста забезпечить легкий доступ до важливих установ та

організацій, таких як урядові структури, бізнес-центри, фінансові інституції, конференц-центри та інші ключові локації. Це є особливо цінним для бізнес-туристів, які проводять робочі зустрічі та переговори з партнерами.

Концепція підприємства готельного господарства 5-зіркового рівня базується на забезпеченні високоякісного сервісу, інноваційних рішень, унікального дизайну та ексклюзивних послуг для гостей преміум-сегменту. Основна мета такого готелю – створення розкішного середовища для відпочинку та бізнесу, яке відповідатиме міжнародним стандартам гостинності.

Центральна локація в Києві зазвичай характеризується добре розвинутою транспортною інфраструктурою. Готель матиме вигідне розташування поблизу автобусних зупинок, центрального залізничного вокзалу, а також у безпосередній близькості до ключових автомобільних магістралей та станцій метро. Це забезпечить легкий і зручний доступ для гостей, які користуються різними видами транспорту.

Розташування готелю в центрі Києва безсумнівно підвищить його престиж та імідж, демонструючи серйозність і успішність бізнесу. Знаходячись в епіцентрі міського життя, готель стане помітним символом комфорту та високої якості для відвідувачів і мешканців столиці [14, 41].

Незалежно від мети вашого візиту – чи є ви діловим мандрівником, чи туристом, який приїхав для відпочинку, столиця може запропонувати безліч цікавих місць та розваг. Основні фактори, що визначають туристичну привабливість міста, включають його стратегічне географічне положення, багату історичну та культурну спадщину, а також наявність різноманітних об'єктів і високоякісних послуг.

Для ділового туриста Київ пропонує:

– Розвинений діловий центр, адже місто має сучасний діловий район зі значною кількістю офісних будівель, великих конференц-центрів та готелів, спеціалізованих для проведення зустрічей і конференцій.

– Виставкові центри: у Києві є велика кількість виставкових центрів, що є значною перевагою для ділових туристів, зацікавлених у відвідуванні галузевих виставок, ярмарків або конференцій.

– Широкий спектр бізнес-послуг: місто надає повний комплекс бізнес-послуг, включаючи оренду конференц-залів та переговорних кімнат, послуги професійних агентств з організації подорожей, кваліфікованих перекладачів та інші сервіси, необхідні для успішних ділових зустрічей.

– Різноманіття ресторанів і барів: Київ може похвалитися великим вибором вишуканих ресторанів та стильних барів, які ідеально підходять для проведення ділових обідів, елегантних вечерів або неформального нетворкінгу після напруженого робочого дня.

Для неділового туриста Київ відкриває знакові туристичні пам'ятки, адже місто багате на видатні архітектурні ансамблі, важливі історичні об'єкти та мальовничі природні локації, що становлять значний інтерес для туристів, включаючи величні пам'ятники, численні музеї, зелені парки та старовинні замки. Крім того, це насичене культурне життя: Київ відомий своїми яскравими культурними подіями, такими як різноманітні фестивалі, захоплюючі концерти, театральні вистави, оперні та балетні вечори, які неодмінно зацікавлять неділових туристів. У столиці є чудові можливості для шопінгу, адже є велика кількість торгових центрів, елегантних вулиць з бутиками та колоритних місцевих ринків робить Київ привабливим для любителів шопінгу, які бажають придбати місцеві товари та унікальні сувеніри. У Києві розвинена інфраструктура розваг та відпочинку. Місто пропонує широкий вибір місць для активного проведення часу та відпочинку, включаючи сучасні парки розваг, аквапарк, комфортабельні кінотеатри, модні клуби, спортивні стадіони та багато інших цікавих локацій.

Незалежно від вашого типу подорожі, Київ пропонує безліч захоплюючих розваг, визначних пам'яток та корисних послуг, які повністю задовольнять ваші потреби та інтереси під час відвідування цього чудового міста.

Враховуючи всі ці аспекти, центральне розташування готелю в Києві є стратегічно вигідним рішенням для започаткування ділового готелю, здатного задовольнити потреби як бізнес-мандрівників, так і туристів, а також інших відвідувачів, які цінують комфорт і зручність проживання в серці столиці.

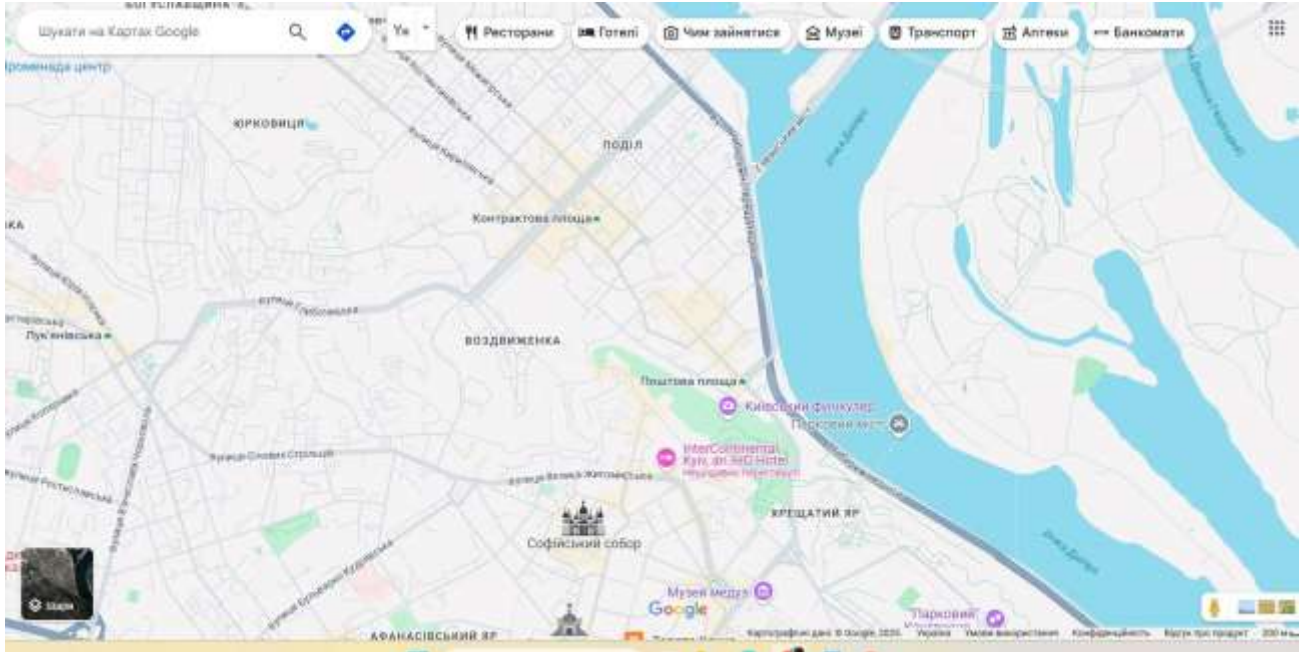


Рис.1.1. Розташування проєктованого готелю **** на карті міста Києва

Аналізуючи ринок готельних та ресторанных послуг міста – ми визначаємо його кількісну та якісну структуру, його місткість. Оцінка кон'юнктури ринку визначається на основі результатів вивчення структури ринку та порівняння із структурою попиту, шляхом аналізу показників розвитку ринку за дворічний період, визначають стратегічні напрями функціонування закладу. Конкурентами можуть бути готелі, що стосується закладу ресторанного господарства та закладів побутового призначення при готелі, то споживачами їх послуг можуть бути не лише туристи, але й мешканці того мікрорайону, де планується побудувати об'єкт туристичних послуг. Проводимо статистичне дослідження наявності закладів туристичного розміщення. Дані запишемо до таблиці 1.1

Таблиця 1.1. – Функціональні характеристики підприємств готельного господарства м. Києва

№ п/п	Назва закладу розміщення, категорія (зірковість)	Адреса	Кількість місць
1.	«InterContinental Kyiv» 5 - зірковий	вул. Велика Житомирська, 2А,	272
2.	«Hyatt Regency Kyiv» 5 - зірковий	вул. Алли Тарасової 5,	234
3.	«Прем'єр Палац» 5 - зірковий	бул. Т. Шевченка / вул. Є. Чикаленка	672

Окрім впливу факторів зовнішнього (макро) середовища, на діяльність підприємства значний вплив чинить конкуренція, яка в сучасному туристичному бізнесі є ключовим рушієм розвитку. Конкуренція стимулює ефективніше використання економічних ресурсів у процесі виробництва та спонукає власників пропонувати споживачам більш доступні та якісні товари й послуги порівняно з конкурентами. Вона є фундаментальною складовою ринкових відносин, що забезпечує широкий і різноманітний вибір товарів та послуг [26, 15].

З огляду на це, конкуренція на ринку готельних послуг є надзвичайно високою, оскільки повне задоволення потреб клієнта є складним завданням. У зв'язку з цим, багато готелів, крім стандартного розміщення, прагнуть впроваджувати унікальні інновації, розробляти різноманітні програми лояльності, VIP-клуби та інші подібні пропозиції. Враховуючи велику кількість конкурентоздатних готельних підприємств на ринку послуг, важливо визначити основних конкурентів проектного 5 – зіркового готелю. Отож, готель «Hotel Dream» на бізнес-сегмент, де ключовими елементами є наявність конференц-залів та відповідного обладнання. Отже, основними конкурентами є: «InterContinental Kyiv», «Hyatt Regency Kyiv» та «Прем'єр Палац».

Для визначення конкурентного статусу необхідно оцінити його конкурентів – підприємств, що надають аналогічні послуги в даному сегменті ринку (Таблиця 1.2). Конкурентна позиція на ринку є важливим фактором для завоювання більшої частки споживачів, створюючи при цьому високий рівень конкуренції, витримати який здатне не кожне підприємство.

Таблиця 1.2. – Результати оцінки конкурентів готелю, що проектується

Показники	«InterContinental Kyiv»	«Hyatt Regency Kyiv»	«Прем'єр Палац»
Місце розташування	5	5	5
Середній рівень завантаженості	5	4	5
Популярність серед населення	4	5	4
Рівень професіоналізму персоналу	5	4	4

Продовження таб.1.2

Якість основних послуг	5	5	5
Асортимент додаткових послуг	5	5	5
Якість рекламних засобів	4	4	4
Цінова політика	5	4	4
Оцінка	4,75	4,5	4,5

Проаналізувавши конкурентів створеного готелю «Hotel Dream» можна дійти висновку, що всі п'ятизіркові готельні підприємства відповідають високим стандартам, і відмінності між ними є незначними. Однак, рівень професіоналізму персоналу, якість рекламних матеріалів та цінова політика в готелях «Hyatt Regency Kyiv» та «Прем'єр Палац» оцінюються як нижчі порівняно з «InterContinental Kyiv». Водночас, місце розташування, якість основних послуг та асортимент додаткових послуг у всіх трьох готелів знаходяться на високому рівні. Цінова політика «Hyatt Regency Kyiv» є значно вищою, ніж у двох інших готельних підприємствах.

Таким чином, готелі «Hyatt Regency Kyiv», «Прем'єр Палац», «InterContinental Kyiv» є сильними конкурентами для проєктованого готелю.

Рентабельність готелю 5 зірок забезпечується за рахунок преміального сегменту, де клієнти готові платити за ексклюзивність та високий рівень сервісу, що дозволяє встановлювати високі ціни на номери та послуги. Додаткові послуги, такі як SPA-центри, ресторани високої кухні, конференц-зали,

забезпечують додаткові джерела доходу, диверсифікуючи прибутковість. Високий рівень сервісу сприяє формуванню лояльної клієнтської бази, забезпечуючи стабільний потік клієнтів та зменшуючи витрати на маркетинг.

Перспективи розвитку готелю 5 зірок включають франчайзинг, що дозволяє масштабувати успішну концепцію, залучення міжнародних інвесторів, впровадження екологічних технологій та програм сталого розвитку, що підвищує привабливість для клієнтів, та диверсифікацію послуг, створюючи нові концептуальні напрямки, такі як медичний туризм та ексклюзивні wellness-програми, розширюючи цільову аудиторію.

Через велику кількість конкурентів на сучасному ринку кожному готелю слід мати свій власний бренд та обличчя, унікальну особливість, що відрізняє його від інших і робить його унікальним, це і складає концепцію закладу. В основі створення концепції індивідуальних готелів лежать креативність та творчий підхід, що пропонує своїм відвідувачам не лише комфортне ліжко та набір додаткових послуг [22, 45].

Концепція підприємства готельного господарства 5 зірок передбачає надання якісних основних і додаткових послуг внутрішнім і міжнародним споживачам. Ефективність управління якістю в готельному підприємстві залежить від інвестицій не тільки в обладнання, а й у персонал, а також від відповідальності керівника за якість послуг і організаційної структури.

Готель, орієнтований переважно на обслуговування бізнес-туристів, корпоративних клієнтів та осіб, які приїжджають у місто з метою роботи, участі в конференціях, семінарах, ділових зустрічах або інших професійних заходах. Основною особливістю таких готелів є наявність специфічних послуг та інфраструктури, що відповідають вимогам ділових мандрівників [30, 86].

При створенні концепції проектного підприємства необхідно обґрунтувати асортиментну, цінову, збутову концепцію, концепцію просування послуг, технологію виробництва і обслуговування тощо. Основною складовою асортиментної політики підприємства є формування «пакету готельних послуг». Концепція підприємства готельного господарства 5-зіркового рівня базується на

забезпеченні високоякісного сервісу, впровадженні інноваційних рішень, унікальному дизайні та ексклюзивних послугах для гостей преміум-сегменту. Такі готелі мають відповідати міжнародним стандартам гостинності та надавати широкий спектр послуг, які перевершують очікування клієнтів. Головною метою є створення простору, який поєднує у собі комфорт, технологічність і витонченість

Даний готель отримує назву «Hotel Dream». Наведемо таблицю концептуального рішення готелю люкс класу на 124 номери у в м.Києві.

Таблиця 1.3. – Концептуальне рішення підприємства готельного господарства «Hotel Dream», у місті Києві

Ознаки концепції		Характеристика ознак			
Характеристика місця розташування					
Країна (місце) розташування		Україна			
Адміністративний вид території		м. Київ			
Адреса розташування підприємства готельного господарства					
Система проживання і харчування		ВВ (ліжко і сніданок)			
Тип підприємства		Бізнес-готель з конференц-сервісом та SPA-комплексом			
Категорія		*****			
Кадровий склад		директор готелю, менеджери, рецепція, офіціанти, господарський персонал тощо			
Система управління		Ієрархічна система управління			
Стиль управління		Професійний, зорієнтований на досягнення результатів			
Цільовий сегмент споживачів		Бізнесмени, делегації, туристи			
Спосіб організації та взаємозв'язку всіх груп приміщень		Зональна організація (ресторан, конференц-зали, лобі, номери, тощо)			
Розміщення					
Вид		Підприємство готельно-ресторанного господарства			
Рівень комфорту		Готель *****			
Місткість		124 номери (250 місць)			
Дизайнерський стиль		Класичний			
Категорія номерів	Сюїти	Смарт	Люкс	Президентський	Королівський
Кількість номерів	31	10	75	6	2
Харчування					
Тип закладів	Ресторан високої кухні	Ресторан шведський стіл	Лобі-бар	Панорамний бар	
Кількість місць	100	150	40	30	

Продовження табл.1.3

Режим роботи	17:00-23:00	7:00 - 23:00	9:00-01:00	17:00-02:00	
Форма обслуговування	столи	столи	бар	бар	
Дизайнерський стиль	Класичний	Класичний	Мінімалізм	Сучасний	
Бізнес-послуги					
Тип	Конференц-зал	Зал для нарад	Бізнес центр		
Режим роботи	з 8.00 до 22.00	з 8.00 до 22.00	з 8.00 до 22.00		
Дизайнерський стиль	Модерн	Модерн	Модерн		
Побутове обслуговування					
Тип	Салон краси	Пральня, хімчистка			
Режим роботи	8:00-18:00	9:00-18:00			
Дизайнерський стиль	Сучасний	Сучасний			
Культурно-дозвілєві послуги					
Тип	Режим роботи				
	по днях		по годинах		
Інтерактивна бібліотека	Понеділок - п'ятниця Субота - неділя		з 9:00 до 21.00 з 10:00 до 18:00		
Рекреаційні послуги					
Тип	Режим роботи				
	Басейн	Тренажерна зала	SPA - центр	Сауна, хамам	Зали для інд.тренув
Режим роботи	8:00-22:00	8:00-22:00	8:00-22:00	8:00-22:00	8:00-22:00
Торгівля					
Тип	Призначення	Режим роботи			
		по днях		по годинах	
Магазин-бутік	Реалізація сувенірів	Всі дні тижня		з 10:00 до 20:00	

Фінансова ефективність та перспективи розвитку готелю 5 зірок залежать від багатьох факторів. Однак, розробивши стратегію, яка враховує всі аспекти діяльності, можна досягти високої рентабельності та забезпечити стабільний розвиток проекту.

Таблиця 1.4. – Сильні та слабкі сторони, які буде мати готель 5*, та зовнішні можливості і загрози

Сильні сторони	Слабкі сторони
1	2
Система розподілу	
1. Наявність досвідчених керівників	1. Недостатній власний досвід реклами
2. Аналіз попиту споживачів послуг	2. Необхідність ризику
3. Організація навчання персоналу	

Продовження табл.1.4

4. Робота по різних формам платежів	
5. Накопичення досвіду продаж та створення бази даних про клієнтів	
Послуги, що надаються	
1. Можливість надання послуг враховуючи специфічні побажання клієнтів	1. Відсутність можливостей впливу на постачальників
2. Надання додаткових послуг	2. Відсутність міжнародного сертифікату
Власні фінансові засоби готелю	
1. Фінансова незалежність	1. Недостатність оборотних активів та місць для оперативного реагування на підвищення попиту
Організація управління	
1. Наявність кваліфікованих груп працівників	1. Вище керівництво розподіляє ресурси та кадри
Імідж готелю	
1. Високий рівень обслуговування	1. Виконання обов'язків при мінімальному або нульовому прибутку
1	2
Можливості	Загрози
Суспільство	
1. Розширення ринків збуту	1. Зміна політичної ситуації
	2. Незастрахованість бізнесу
Тенденції розвитку ринку	
1. Розширення послуг сервісу	1. Прийняття нових стандартів
Конкуренти	
1. Погіршення позицій деяких конкурентів через незадовільний менеджмент	1. Зниження цін конкурентів
Розподіл	
1. Зростання необхідності у послугах готелю	1. Висока корумпованість чиновників
2. Підйом економіки, підвищення попиту	2. Ризик при оцінці платоспроможності клієнтів
3. Зростання реальних доходів населення	
Споживачі	
1. Вихід на нові сегменти ринку	
2. Надання послуг на рівні світових стандартів	

Концепція 5-зіркового готелю ґрунтується на індивідуальному підході до кожного клієнта, ексклюзивних послугах та інноваційних технологіях. Такий заклад є не лише місцем проживання, а й центром відпочинку, бізнесу та елітного дозвілля, що забезпечує його конкурентні переваги на ринку гостинності. Подальший розвиток готельного бізнесу в цьому сегменті передбачає впровадження новітніх технологій, екологічних ініціатив та розширення спектра преміальних послуг для задоволення найвищих очікувань клієнтів.

Висновок до I розділу

Готелі можна вважати найважливішим елементом інфраструктури туристичного бізнесу, а туризм - одним з напрямів реалізації готельних послуг. Економічні поняття, пов'язані з туризмом, такі як "туристичний ринок", "туристична пропозиція", "туристичний попит", "туристичні послуги", зумовлюються також і наявністю та розвитком готелів.

Фінансова ефективність та перспективи розвитку готелю 5 зірок залежать від багатьох факторів. Однак, розробивши стратегію, яка враховує всі аспекти діяльності, можна досягти високої рентабельності та забезпечити стабільний розвиток проекту.

Концепція 5-зіркового готелю ґрунтується на індивідуальному підході до кожного клієнта, ексклюзивних послугах та інноваційних технологіях. Такий заклад є не лише місцем проживання, а й центром відпочинку, бізнесу та елітного дозвілля, що забезпечує його конкурентні переваги на ринку гостинності.

Таким чином, бізнес-послуги у 5-зірковому готелі спрямовані на створення комфортного середовища для ділових гостей, забезпечуючи їм найсучасніші технології та ексклюзивний сервіс.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ. СЕРВІС

2.1. Групи приміщень

2.1.1. Приймально-вестибюльна група

Організація простору в готелі 5 зірок має вирішальне значення для забезпечення комфорту та задоволення потреб найвибагливіших гостей. Ефективне планування приміщень, продуманий дизайн та бездоганний сервіс – це ключові фактори успіху в готельному бізнесі преміум-класу.

Функціональне зонування готелю 5 зірок передбачає чіткий розподіл приміщень, детальний розподіл представлено у Рис.2.1.

Фронт Офіс – це "обличчя" готелю, місце, де гості отримують перше враження. Ця зона повинна бути просторою, елегантно оформленою та функціональною.

Для забезпечення бездоганного сервісу та ефективного функціонування п'ятизіркового готелю, ретельне планування роботи рецепції та адміністративного персоналу є абсолютно необхідним. Цей процес включає ряд ключових аспектів, спрямованих на створення виняткового досвіду для кожного гостя.

1. Чіткий розподіл обов'язків:

– Рецепція: Основними функціями є професійний прийом та швидка реєстрація гостей, надання вичерпної інформації про готель, його преміальні послуги та зручності, оперативна обробка бронювань та ефективне розміщення гостей у номерах найвищого класу.

– Адміністративний персонал: Їхні обов'язки включають стратегічне управління бронюваннями, ведення точного фінансового обліку, неухильний контроль за дотриманням високих стандартів та правил готелю, а також кваліфіковане вирішення будь-яких конфліктних ситуацій, що можуть виникнути.

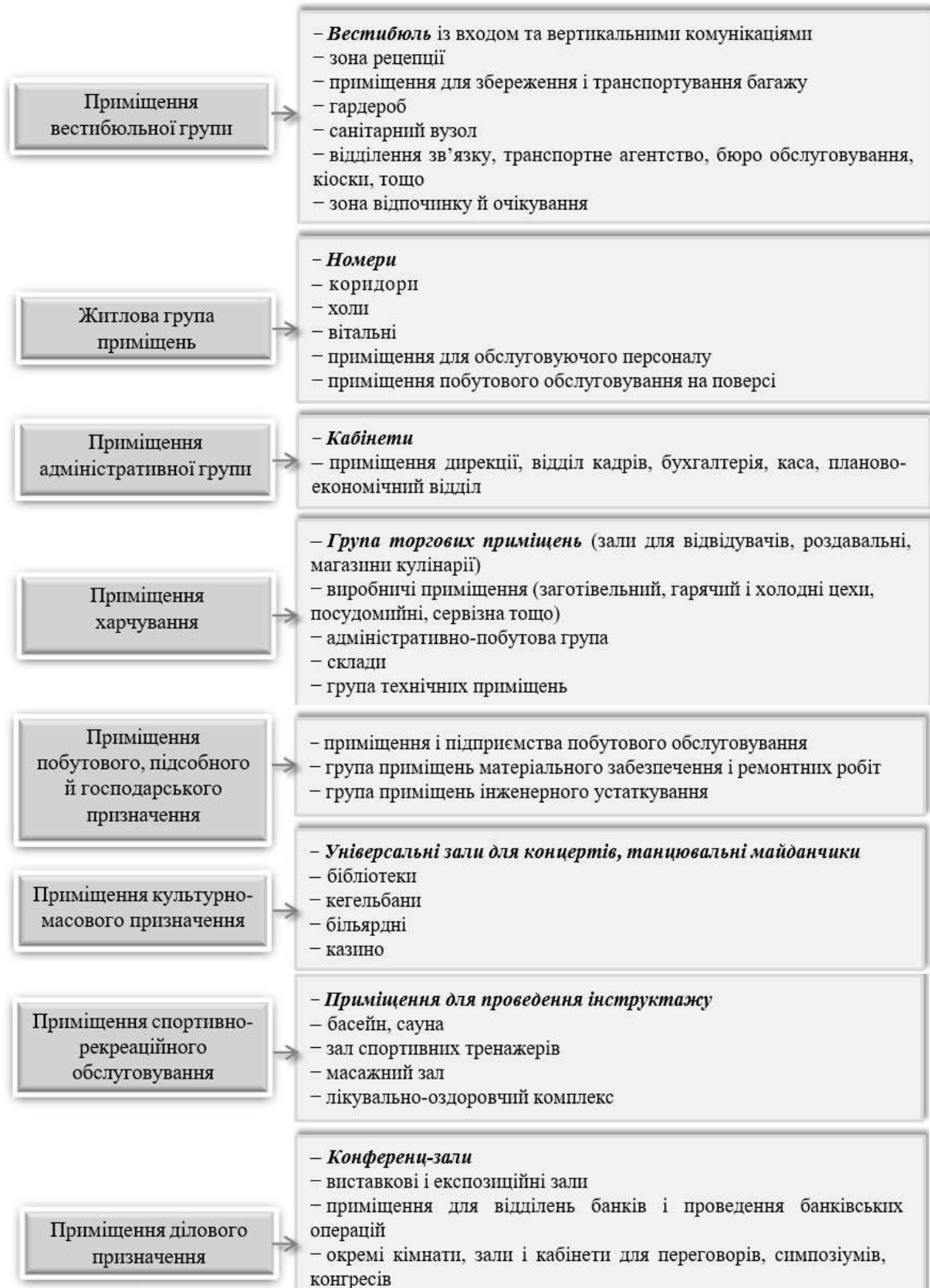


Рис.2.1 Структура приміщень готельного підприємства

2. Оптимізований розклад роботи:

- Розробка гнучкого та ефективного графіка роботи рецепції та адміністративного персоналу, враховуючи пікові години заїзду та виїзду гостей, а також вихідні дні та можливі зміни.

- Забезпечення безперервної присутності достатньої кількості кваліфікованого персоналу протягом усього робочого часу для миттєвого реагування на потреби гостей.

3. Система безперервного навчання та професійного розвитку:

- Проведення комплексного навчання для нових співробітників щодо внутрішніх процедур роботи, ефективного використання спеціалізованого програмного забезпечення для готельного бізнесу та розвитку передових комунікаційних навичок, необхідних для взаємодії з вимогливими гостями п'ятизіркового готелю.

- Організація регулярних тренінгів для вдосконалення існуючих навичок, ознайомлення з новими тенденціями в індустрії гостинності та сприяння професійному зростанню персоналу, що є ключовим для підтримки високого рівня сервісу.

4. Ефективна комунікація та злагоджена співпраця:

Забезпечення безперебійної та ефективної комунікації між рецепцією та всіма іншими відділами готелю (службою номерів, ресторанами високої кухні, консьерж-службою, спа-центром тощо) для чіткої координації роботи та оперативного вирішення будь-яких питань, що виникають.

- Впровадження чіткої системи звітності та обміну ключовою інформацією між рецепцією та адміністративним персоналом для забезпечення прозорості та узгодженості дій.

5. Персоналізоване обслуговування гостей на найвищому рівні:

- Надання виняткового та професійного обслуговування кожному гостю, включаючи миттєве реагування на їхні індивідуальні запити та задоволення найвибагливіших потреб, що є стандартом для п'ятизіркових готелів.

– Розвиток ефективної системи зворотного зв'язку для систематичного збору детальних відгуків гостей, що дозволяє постійно вдосконалювати якість обслуговування та перевищувати їхні очікування.

6. Ретельний моніторинг та глибокий аналіз:

– Ведення детального обліку всіх даних, пов'язаних з роботою рецепції та адміністративного персоналу, включаючи кількість бронювань, рівень задоволеності гостей (на основі відгуків та оцінок), ключові фінансові показники та ефективність роботи персоналу.

– Проведення регулярного аналізу зібраних даних для виявлення сильних та слабких сторін у роботі рецепції та адміністративного персоналу, а також впровадження цілеспрямованих заходів для постійного покращення операційних процесів та підвищення ефективності роботи.

7. Впровадження передових технологічних рішень:

– Використання сучасних систем управління готелем (PMS) для автоматизації процесів бронювання, реєстрації, виїзду гостей та управління рахунками, що підвищує ефективність роботи та мінімізує ризик помилок.

– Впровадження CRM-систем для персоналізації взаємодії з гостями, відстеження їхніх вподобань та надання індивідуальних пропозицій, що сприяє підвищенню лояльності.

– Використання мобільних додатків для гостей, що дозволяють здійснювати онлайн-реєстрацію, замовляти послуги та отримувати інформацію про готель, підвищуючи зручність перебування.

8. Забезпечення персоналізованого підходу:

– Навчання персоналу навичкам встановлення особистого контакту з кожним гостем, запам'ятовування їхніх імен та вподобань для створення атмосфери індивідуальної уваги та турботи.

– Заохочення персоналу до проактивного передбачення потреб гостей та надання їм несподіваних приємних сюрпризів, що сприяє створенню незабутніх вражень.

9. Ефективне управління запасами та ресурсами:

- Планування та контроль необхідних запасів (бланків реєстрації, ключів від номерів, інформаційних матеріалів тощо) для забезпечення безперебійної роботи рецепції.

- Оптимізація використання робочого часу персоналу та розподіл завдань відповідно до їхньої кваліфікації та навантаження.

10. Постійне підвищення ефективності роботи:

- Регулярний перегляд та оптимізація існуючих робочих процесів з метою виявлення та усунення неефективних етапів.

- Заохочення персоналу до внесення пропозицій щодо покращення роботи рецепції та адміністративної служби.

Реалізація цього комплексного плану є запорукою ефективної організації роботи рецепції та адміністративного персоналу п'ятизіркового готелю, забезпечення бездоганної комунікації, надання високоякісного та персоналізованого обслуговування, а також постійного контролю та покращення всіх робочих процесів. Це, в свою чергу, сприятиме гармонійній та продуктивній роботі всього готелю, повному задоволенню потреб найвибагливіших гостей та досягненню стійкого успіху в конкурентному готельному бізнесі [15, 58].

2.1.2. Житлова група

Житлова група – це основа готелю, місце, де гості відпочивають та відновлюють сили. Важливо забезпечити максимальний комфорт та зручність у номерах.

Номерний фонд готелю 5 зірок – це не просто місце для відпочинку, а простір, де кожен гість відчуває себе особливим. Він відображає концепцію розкоші, комфорту та інновацій, забезпечуючи найвищий рівень задоволення потреб найвибагливіших клієнтів.

- Номери преміум-класу: просторі, елегантно оформлені, з високоякісними меблями та текстилем.

- Люкси та апартаменти: номери з підвищеним рівнем комфорту, з вітальнями, спальнями, кухнями.

– VIP-номери: ексклюзивні номери з персональним обслуговуванням, панорамними видами.

– Поверхові холи: зони відпочинку на кожному поверсі, з м'якими меблями, пресою, напоями.

– Кімнати для покоївок: службові приміщення для зберігання інвентарю та білизни.

Загальна характеристика номерів проектного 5- зіркового готелю зазначена у Таб.2.1.

Таблиця 2.1. – Загальна характеристика номерів проектного готелю

Тип номера	Характеристика	Кількість номерів	Кількість місць
Стандартні номери люкс-класу	Площа від 30 м ² ; сучасний, елегантний дизайн; двоспальне ліжко, зона відпочинку, робочий стіл, міні-бар, кавоварка, сейф, Wi-Fi, smart-TV, ванна й душ	75	150
Сюїти	Площа від 50 м ² ; розкішний дизайн; окрема вітальня та спальня; м'які меблі, міні-кухня, обідній стіл, балкон/тераса, джакузі, персональний сервіс	31	62
Президентські апартаменти	Площа від 100 м ² ; ексклюзивний дизайн; вітальні, кабінет, конференц-зал, тераса; кухня, джакузі, сауна, кінотеатр; шеф-кухар та дворецький	6	12
Королівські апартаменти	Площа від 150 м ² ; найрозкішніший декор; міні-спа, басейн, домашній кінотеатр, власна кухня	2	4
Смарт-номери	Площа від 35 м ² ; сучасний високотехнологічний дизайн; планшетне або голосове керування, персоналізовані налаштування	10	20

На рис.2.1 представлено основні вимоги до номерів у 5-зірковому проектному готелі, які варто враховувати при плануванні закладу такого типу



Рис.2.1.Основні вимоги до номерів

2.1.3. Приміщення для надання побутових послуг, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча групи

Ці групи приміщень забезпечують гостям широкий спектр послуг та розваг, роблячи їхнє перебування в готелі максимально комфортним та насиченим. Проектування п'ятизіркового готелю, орієнтованого на надання послуг найвищого рівня, неодмінно включає стратегічне розміщення приміщень побутового обслуговування та роздрібної торгівлі безпосередньо у вестибюлі. Таке розташування забезпечує максимальну зручність для гостей, дозволяючи їм оперативно задовольняти свої потреби, не покидаючи меж готелю.

Склад та орієнтовні площі приміщень побутового обслуговування та роздрібної торгівлі для п'ятизіркового готелю в Києві можуть включати наступне, дані наведено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2. – гшХарактеристика приміщень оздоровчої групи

Зона	Призначення	Орієнтовна площа (м ²)	Аналіз
Чаша басейну (плавальна зона)	Основна зона плавання, стандартна довжина 20–25 м	200	Може бути з 3–4 доріжками по 2,5 м ширини кожна
Гідромасажна зона / джакузі	Релаксаційні гідромасажні ванни	30	4–6 місць, з окремою подачею води та фільтрацією
Зона шезлонгів / релаксу	Відпочинок після плавання, обігриваємі лежачи, фіто-чай	30	Потрібна акустична ізоляція та гарне освітлення
Душові та санітарні кімнати	Гігієнічні процедури до/після води	20	Індивідуальні душові кабінки, туалети, умивальники

Продовження табл.2.2

Роздягальні	Шафи, лавки, зони для перевдягання	20	Чоловіча / жіноча, вентиляція, антиковзке покриття
Ресепція та зона очікування	Прийом гостей, зберігання особистих речей, очікування процедур	60	Простір має бути естетично привабливим і зручним для першого контакту
Сауни (фінська, інфрачервона)	Теплові процедури для розслаблення та детоксикації	100	Зазвичай включає 2–3 типи саун на 6–12 осіб кожна
Парні (хамам, римська парна)	Вологі парові процедури	80	Парні вимагають особливого мікроклімату й хорошу вентиляцію
Масажні кабінети	Проведення різних видів масажу (класичний, тайський, аромамасаж)	120	4–6 кабінетів по ~20–25 м ² кожен, з шумоізоляцією та спеціальним обладнанням
Кімнати для SPA-процедур	Обгортання, пілінги, апаратна косметологія	100	Часто суміжні з душовими кімнатами, іноді — з гідромасажними ваннами
Зона релаксу (лаунж-зона)	Відпочинок після процедур, з шезлонгами, фіто-чаєм, спокійною музикою	80	Має бути ізольована від шуму, часто з видом на природу або внутрішній сад
Душові та санітарні кімнати	Гігієна до/після процедур	60	Включає індивідуальні душові кабінети, туалети, умивальники
Гідротерапія (ванни, душі Віші)	Водні процедури, гідромасаж	80	Включає стаціонарні ванни, спеціалізовані душові системи
Технічні та допоміжні приміщення	Складські, кімнати для персоналу, вентиляція, побутові	120	Важливі для логістики, обслуговування обладнання та збереження стерильності

Проектування приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення при діловому готелі також є дуже важливим, оскільки готель має забезпечувати гостей послугами відпочинку та релаксу, що є необхідним для нормального проживання ділових людей.

Таблиця 2.3. – Характеристика приміщень спортивної групи

Зона	Призначення	Орієнтовна площа (м ²)	Аналіз
Кардіозона	Бігові доріжки, орбітреки, велотренажери	90	6–8 кардіо-станцій, з доступом до вентиляції та панорамних вікон
Силова зона	Тренажери для м'язів, гантелі, штанги	100	Включає вільну вагу, тренажери та зони для фітболів; підлога з амортизацією
Функціональний тренінг	Простір для TRX, crossfit, стрейчінгу, бойових мистецтв	70	Висока стеля, покриття безпеки, зберігання інвентарю
Групові заняття (зал)	Йога, пілатес, танці, стретчінг	60	Дзеркала, акустика, обладнання для різних форматів занять
Роздягальні з душовими	Зона гігієни, шафки для зберігання, душові кабінки	50	Окремі чоловіча/жіноча, якісна вентиляція, санвузли
Ресепція та зона очікування	Реєстрація, очікування, зони для клієнтів	30	Комфортне обслуговування та контроль доступу

Таким чином, до основних приміщень спортивно-оздоровчого призначення готелю будуть відноситись тренажерний зал, басейн із саунами, зонами релаксу та інше.

2.2 Групи приміщень Бек Офіс (Back Office)

У готелі зона «Hotel Dream» Бек Офіс – це "серце" готелю, місце, де здійснюється управління та підтримка всіх процесів. Ця зона, розділена на адміністративну та господарсько-виробничо-побутову групи, повинна бути функціональною, ефективною та забезпечувати злагоджену роботу всіх підрозділів. Ці функціональні простори, як правило, розміщені у службовій частині готелю, відокремленій від гостьових зон, і призначені для роботи внутрішнього персоналу.

2.2.1. Адміністративна

Адміністративна група, що включає кабінет генерального директора, кабінети керівників підрозділів, бухгалтерію, відділ кадрів, відділ маркетингу, службу безпеки та архіви, забезпечує управління готелем, координацію роботи персоналу та вирішення стратегічних питань. Кожен кабінет оснащений сучасною технікою та засобами зв'язку, необхідними для ефективної роботи. Приміщення адміністрації в майбутньому готелі проектуватимуться на першому поверсі, їх кількість та площу показано в таблиці 2.4

Таблиця 2.4. – Загальна характеристика адміністративних приміщень готелю

№	Приміщення	Призначення	Орієнтовна площа (м ²)	Коментар
1.	Офіс менеджменту готелю	Робоче місце генерального менеджера та його помічників	35	Індивіюальні кабінети, зони для коротких нарад
2.	Бек-офіс ресепції / адміністрації	Оперативне управління службою прийому	25	Розташовано за зоною ресепції, швидкий доступ до головного входу
3.	Офіс служби маркетингу та продажів	Бронювання, робота з туроператорами, маркетингові кампанії	35	Бажано природне освітлення, доступ до переговорної
4.	Бухгалтерія та фінансовий відділ	Фінансовий контроль, звітність, оплата рахунків	35	Захищений доступ, сейф, локальна серверна зона
5.	HR-відділ та навчальний кабінет	Робота з персоналом, набір, тренінги	30	Можливе зонування для групових тренінгів або співбесід
6.	Технічний офіс / служба експлуатації	Управління інженерними мережами, техперсоналом	25	Біля технічних зон, має бути забезпечений доступ до планів і тех. документації
7.	Зал засідань / переговорна	Офіційні наради, зустрічі з партнерами	30	Оснащення мультимедіа, ізоляція для конфіденційності
8.	Архів, документообіг	Зберігання документації, договорів	15	Сухе приміщення з безпечним доступом, можливість електронного сканування
9.	Кімната персоналу / кімната відпочинку	Простір для відпочинку та харчування працівників	25	Мікрохвильова піч, холодильник, столи, шафи для зберігання
10.	Серверна / IT-кімната	Телекомунікаційне обладнання, Wi-Fi, камери	10	Захищений клімат-контроль, стабільне електроживлення

2.2.2. Господарська та виробничо-побутова

Господарська та виробничо-побутова група, що складається з кухні, пральні, служби інженерного забезпечення, служби покоївок, складських приміщень, гаража та парковки, а також сміттєзбірника, забезпечує функціонування готелю, підтримку чистоти та порядку, а також приготування їжі. Кухня, оснащена сучасним обладнанням та розділена на зони, забезпечує приготування страв високої якості, а пральня, обладнана промисловими машинами, забезпечує безперебійне прання та прасування білизни. Служба інженерного забезпечення відповідає за обслуговування та ремонт інженерних систем, а служба покоївок – за підтримку чистоти в номерах та загальних зонах. Складські приміщення забезпечують зберігання товарів та матеріалів, а гараж та парковка – паркування службових автомобілів та автомобілів гостей. Сміттєзбірник, обладнаний контейнерами для роздільного збору сміття, забезпечує екологічне управління відходами. Бек Офіс – це "невидима", але надзвичайно важлива частина готелю, що забезпечує його безперебійну роботу та високий рівень сервісу.

Виробничі та господарські приміщення проєктованого готелю розміщуватимуться на першому поверсі закладу. Результати визначення структури і площі подані в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5. – Характеристика виробничих та господарських приміщень

№	Назва приміщення	Призначення	Площа (м ²)	Особливості
1	Основна пральня	Прання білизни готелю, форми персоналу, рушників, халатів	85	Розділено на «чисту» і «брудну» зони, окремий вихід для завантаження
2	Прасувальна та сортувальна	Сушіння, прасування, сортування білизни	45	Може бути частиною блоку пральні або окремо
3	Кімната для чистої білизни	Зберігання випрасуваної та стерильної білизни	30	Важлива вентиляція, контроль вологості

Продовження табл.2.5.

4	Центральна кухня	Приготування всіх основних страв (центральний фуд-продакшн)	150	Зони: холодна, гаряча кухня, м'ясний/рибний цех, кондитерський
5	Мийна кухонного інвентарю	Очищення посуду, тари, кастроль, тачок	25	Окрема вентиляція, антисептики
6	Складські приміщення	Продукти харчування, напої, побутова хімія	120	Сухий склад, холодильники, морозильні камери, хімсклад
7	Комора покоївок (на поверхах)	Запасні набори рушників, міні-косметика, постільна білизна	25 (х кожен поверх)	Мінімум одна на 20 номерів, обов'язково з умивальником
8	Служба прибирання (клінінг)	Зберігання пирососів, мопів, візків, дезінфекції	25	Поруч із вантажним ліфтом
9	Майстерня технічного обслуговування	Оперативні ремонтні роботи, зберігання інструментів	35	Окремий вхід, поруч із техзонами
10	Сміттєзбірна / сортувальна зона	Збір, зберігання та вивезення відходів	25	Сортування: папір, пластик, органіка, скло. Вентиляція обов'язкова
11	Роздягальні персоналу (жіноча/чоловіча)	Одяг, душові, санвузли, шафи з ключами	45 (кожна)	Ізоляція від гостьової частини, відповідає СЕС
12	Кімната для відпочинку персоналу	Їдальня, мікрохвильовка, холодильник, столи	25	Бажано природне освітлення
13	Інвентарна/технічна кімната	Зберігання прибирального інвентарю, засобів дезінфекції	10	Плитка, водовідведення

Отже, до основних виробничо-господарських приміщень готелю будуть відноситись приміщення чергової ремонтної зміни, центральної білизняної, прибирання території, майстерень, складів, а також побутові приміщення виробничого персоналу та пральня.

2.3 Сервіс

Сервіс у готелі 5 зірок повинен бути бездоганим, персоналізованим та орієнтованим на задоволення найвибагливіших потреб гостей. Кожен гість повинен відчувати себе особливим. Обовязковий консьєрж-сервіс 24/7: надання будь-яких послуг за запитом гостя. Обовязкова умова - висококваліфікований персонал: ввічливий, уважний, здатний вирішити будь-яку проблему, із знанням іноземних мов. Широко впроваджуються інноваційні технології: використання сучасних технологій для покращення якості обслуговування. Готель надає персоналізовані послуги: врахування індивідуальних потреб та побажань гостей. Все має працювати на створення атмосфери розкоші та комфорту [15, с. 98].

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

Сервіс у готелі 5 зірок – це не просто набір послуг, а філософія, що базується на індивідуальному підході, увазі до деталей та прагненні перевершити очікування гостей. Кожен етап обслуговування, від бронювання до виселення, має бути бездоганим та забезпечувати максимальний комфорт та задоволення.

Процес обслуговування гостей починається з бронювання. Готель пропонує різні канали бронювання: онлайн-платформи, телефон, електронна пошта, особистий візит. Важливо забезпечити швидке та зручне бронювання, надаючи гостям повну інформацію про номери, послуги та ціни.

Реєстрація (Check-In) – це перший контакт гостя з готелем. Цей процес має бути максимально швидким та комфортним. Гостей зустрічають ввічливі та професійні співробітники, які оперативно оформлюють необхідні документи, надають інформацію про готель та його послуги. Важливо створити атмосферу гостинності та доброзичливості [20, 36].

Розміщення (Accommodation) – це етап, коли гості отримують доступ до свого номера. Важливо забезпечити, щоб номер був підготовлений відповідно до

їхніх побажань, був чистим та комфортним. Гостям надають інформацію про зручності номера, послуги готелю та місцеві визначні пам'ятки.

Виселення (Check-Out) – це завершальний етап обслуговування. Важливо забезпечити, щоб цей процес був швидким та безпроблемним. Гостям надають рахунок для оплати, прощаються та запрошують відвідати готель знову.

На кожному етапі обслуговування важливо забезпечити:

- Персоналізований підхід: Врахування індивідуальних потреб та побажань гостей.
- Високий рівень професіоналізму: Ввічливість, уважність, оперативність.
- Використання сучасних технологій: Онлайн-бронювання, електронна реєстрація, мобільні додатки.
- Багатомовність персоналу: Здатність спілкуватися з гостями різними мовами.
- Швидке реагування на запити та скарги: Вирішення проблем у найкоротші терміни.

Сервіс у готелі 5 зірок – це не просто виконання обов'язків, а мистецтво створення незабутніх вражень.

2.3.2. Хаузкіпінг (Housekeeping) Клінінг (Cleaning)

Хаузкіпінг – це комплексна система організації та підтримки чистоти, порядку та комфорту в готелі, що виходить за рамки звичайного прибирання. Він охоплює широкий спектр заходів, спрямованих на створення приємної атмосфери для гостей та забезпечення їхнього комфортного перебування. До основних завдань хаузкіпінгу належать щоденне та генеральне прибирання номерів, підтримка чистоти в громадських зонах, прання та прасування білизни, озеленення та контроль за станом номерів та обладнання. Клінінг, у свою чергу, є складовою частиною хаузкіпінгу, що означає професійне прибирання приміщень з використанням спеціального обладнання та хімічних засобів. Він включає щоденний, генеральний та спеціалізований клінінг, такий як хімчистка килимів, миття вікон та дезінфекція [29, 25].

Відмінність між хаузкіпінгом та клінінгом полягає в тому, що хаузкіпінг це ширше поняття, яке включає клінінг та інші послуги, тоді як клінінг – це процес прибирання з використанням професійних засобів. Хаузкіпінг орієнтований на створення комфортної атмосфери, а клінінг – на забезпечення чистоти та гігієни. В готелі 5 зірок обидва аспекти повинні відповідати найвищим стандартам якості, що досягається завдяки використанню сучасного обладнання, навчанню персоналу та впровадженню систем управління якістю. Ефективний хаузкіпінг та клінінг є запорукою задоволення гостей та успішної роботи готелю.

У готельному бізнесі, особливо в сегменті 5-зіркових готелів, хаузкіпінг та клінінг відіграють ключову роль у формуванні позитивного враження гостей. Це не просто прибирання, а мистецтво створення атмосфери комфорту, чистоти та розкоші.

Хаузкіпінг – це більше, ніж просто прибирання, це комплексна система, що охоплює широкий спектр послуг, спрямованих на забезпечення комфортного перебування гостей.

Ефективний хаузкіпінг та клінінг – це не лише питання чистоти, а й важливий фактор, що впливає на репутацію готелю та рівень задоволення гостей.

Основні завдання і характеристики хаузкіпінгу і клінінгу представлені в таблиці 2.6, яка ефективно і ґрунтовно висвітлює кожен з цих спектів послуг в готельному господарстві, дає можливість зробити детальний аналіз.

Таблиця 2.6. – Хаузкіпінг та Клінінг у готелі

Категорія	Хаузкіпінг	Клінінг
Визначення	Комплексна система організації та підтримки чистоти, порядку та комфорту.	Професійне прибирання з використанням спеціального обладнання та хімічних засобів
Основні завдання	Прибирання номерів, громадських зон, прання білизни, озеленення, контроль за станом обладнання	Щоденний, генеральний, спеціалізований клінінг
Щоденне прибирання	Заміна постільної білизни та рушників, прибирання пилу, миття підлоги, дезінфекція санвузлів	Підтримання чистоти в номерах та громадських зонах протягом дня.

Продовження табл.2.6.

Генеральне прибирання	Глибоке очищення поверхонь, миття вікон, чищення килимів, дезінфекція матраців	Ретельне очищення всіх поверхонь, включаючи важкодоступні місця
Спеціалізований клінінг		Хімчистка килимів, миття вікон, дезінфекція, прибирання після ремонту.
Прання білизни	Прання постільної білизни, рушників, уніформи.	
Озеленення	Догляд за рослинами, озеленення території.	
Контроль обладнання	Перевірка справності, наявності витратних матеріалів.	
Відмінності	Комплексна система, орієнтована на комфорт.	Процес прибирання, орієнтований на чистоту та гігієну.
Стандарти якості	Сучасне обладнання, навчання персоналу, системи управління якістю.	

2.3.3. Велес (Wellness), СПА (SPA), Фітнес (Fitness) - центри

У готельному бізнесі, особливо в сегменті 5-зіркових готелів, оздоровлення та підтримка фізичної форми гостей є невід'ємною частиною сервісу. Велес (Wellness), СПА (SPA) та Фітнес (Fitness) центри забезпечують комплексний підхід до здоров'я та відпочинку, пропонуючи гостям широкий спектр послуг [19, с. 80].

Велес – це філософія здорового способу життя, що об'єднує фізичне, психічне та емоційне благополуччя. Велнес-центри в готелях пропонують:

- Персоналізовані програми: Індивідуальні консультації з фахівцями, розробка програм харчування та фізичних вправ.
- Релаксаційні процедури: Йога, медитація, ароматерапія, масаж.
- Детокс-програми: Очищення організму від токсинів, відновлення енергії.
- Оздоровчі процедури: гідротерапія, бальнеотерапія, фітотерапія.

- Освітні програми: лекції та майстер-класи з питань здорового способу життя.
- СПА – це комплекс процедур, спрямованих на оздоровлення та релаксацію. СПА-центри в готелях пропонують:
 - Водні процедури: Басейни, джакузі, сауни, хамами.
 - Косметичні процедури: Маски, пілінги, обгортання, догляд за шкірою обличчя та тіла.
 - Масаж: Різні види масажу, від класичного до екзотичного.
 - Ароматерапія: використання ефірних олій для релаксації та оздоровлення.
 - Фітнес-центри в готелях пропонують гостям можливість підтримувати фізичну форму під час подорожі. Вони оснащені:
 - Тренажерним залом: кардіотренажери, силові тренажери, вільні ваги.
 - Груповими заняттями: Йога, пілатес, аеробіка, танці.
 - Персональними тренуваннями та індивідуальними заняттями з сертифікованими тренерами.
 - Басейном для плавання та аквааеробіки.
 - Сауною та хамамом для релаксації після тренування.

Велес, СПА та Фітнес центри взаємодоповнюють один одного, створюючи комплексний підхід до здоров'я та відпочинку. Велнес-центри пропонують філософію здорового способу життя, СПА-центри – процедури для релаксації та оздоровлення, а фітнес-центри – можливість підтримувати фізичну форму.

У готелях 5 зірок ці центри часто об'єднуються в єдиний комплекс, пропонуючи гостям широкий вибір послуг. Це дозволяє гостям отримати максимальну користь від відпочинку, поєднуючи релаксацію, оздоровлення та фізичну активність.

2.3.4. Івент-сервіс (Invent Service). Конференц-сервіс (Conference)

Івент-сервіс – це комплексна організація та проведення різноманітних заходів, від приватних святкування до масштабних корпоративних подій. Готелі 5

зірок пропонують широкий спектр послуг для організації івентів, інформація зазначена у таб.2.7.

Таблиця 2.7 – Послуги з організації івентів у готелях 5 зірок

Категорія послуг	Опис послуг
Планування та координація	Розробка концепції заходу, складання сценарію, підбір місця проведення. Координація роботи підрядників (декоратори, флористи, музиканти, фотографи). Управління бюджетом заходу.
Організація простору	Підготовка та оформлення залів для проведення заходів. Оренда необхідного обладнання (звукове, світлове, відео). Декорування приміщень відповідно до тематики заходу.
Кейтеринг	Розробка меню, приготування та подача страв. Організація фуршетів, банкетів, кава-брейків. Надання послуг сомельє та барменів.
Розважальна програма	Підбір артистів, музичних гуртів, ведучих. Організація шоу-програм, тематичних вечірок. Надання послуг аніматорів для дитячих свят.
Додаткові послуги	Організація трансферу для гостей. Надання послуг паркування та гардеробу. Забезпечення безпеки заходу.

Конференц-сервіс (Conference Service) Конференц-сервіс – це спеціалізована послуга, спрямована на організацію та проведення ділових заходів, таких як конференції, семінари, презентації, переговори. Готель пропонує конференц-зали різноманітні за розміром та конфігурацією, оснащені сучасним обладнанням. Готель надає можливість трансформації простору для різноманітних форм заходів, адже наявна хороша звукоізоляція та системи кондиціонування. Зали вготелі оснащені якісним технічним забезпеченням, а саме: проектори, екрани, фліпчати, системи синхронного перекладу. Високошвидкісний Wi-Fi та відеоконференцзв'язок стали невід'ємною частиною сервісу [18, 100].

Готель надає послуги кейтерингу: організація кава-брейків, бізнес-ланчів, фуршетів, а також надання послуг з організації харчування для учасників конференції. Серед бізнес-послуг: друк і копіювання документів, оренда офісної техніки та послуги перекладача та секретаря. За бажанням гостей може бути організований трансфер, бронювання номерів та організація екскурсій для учасників конференцій.

2.4 Заклади харчування

2.4.1 Ресторани. Бари (Food and Beverage (F&B))

Заклади харчування у п'ятизірковому готелі – це не просто місця для задоволення фізичних потреб, а справжні гастрономічні оазиси, де кожен гість може поринути у світ вишуканих смаків, насолодитися неперевершеною атмосферою та отримати незабутні враження.

У спроектованому готелі заклади харчування відіграють ключову роль у створенні незабутнього враження для гостей. Вони не просто задовольняють базові потреби, а й пропонують вишукані гастрономічні шедеври, що відповідають високому рівню готелю.

Ресторан високої кухні пропонує вишукані страви, приготовані з використанням найякісніших інгредієнтів. Спеціалізується на європейській кухні і має авторські страви від шеф-кухаря. Ресторан вирізняється елегантним інтер'єром, бездоганним сервісом і широким вибором вин. У ресторані "шведський стіл" гостям пропонують різноманітні страви на сніданок, обід і вечерю. Ідеально влаштує тих гостей, які бажають швидко та ситно поїсти. Ресторан вирізняється високою якістю продуктів і широким вибором страв. Детальна інформація представлена у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7. – Характеристика закладів харчування (ресторанів) у готелі «Hotel Dream»

Назва ресторану	Тип обслуговування	Призначення	Площа (м ²)	Особливості
Ресторан високої кухні	À la carte (по меню)	Проведення вечерь, ділових зустрічей, романтичних подій	500	Елегантний інтер'єр, VIP-зона, приватні кабінки, відкритий винний погріб
				Авторська кухня, сомельє, шеф-кухар міжнародного рівня
				Максимально 80–100 гостей одночасно

Продовження табл.2.7.

Ресторан-шведський стіл	Buffet	Сніданки, обіди, вечері для постояльців готелю	500	Зони з окремими лініями видачі: гарячі страви, салати, десерти
				Місткість — 120–150 осіб, адаптація під великі потоки
				Інтер'єр — сучасний, з живою кухнею та самообслуговуванням

Функціональні зони обох ресторанів включають гардероб, зали для гостей, як відкриті, так і кабінки. Є блок видачі та сервірування, а також кухонно-підготовчий блок. Мають дизайнерський інтер'єр не лише зали для гостей, а й вбиральні. Посуд та інвентар зберігаються в мийній зоні, є сухі і холодильні склади та підсобні приміщення.

Окрасою готелю, крім ресторанів і комфортабельних апартаментів є ще і бари, їхня детальна характеристика наведена в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8. – Характеристика закладів харчування (бари) у готелі «Hotel Dream»

Назва бару	Тип розташування	Призначення	Площа (м ²)	Особливості
Лобі-бар	на 1 поверсі	Місце для очікування, зустрічей, неформального спілкування	150	Працює 24/7, кава, коктейлі, фаст-фуд, бізнес-сніданки Інтеграція з рецепцією, комфортні дивани, тиха музика
Панорамний бар на даху	Sky-lounge (останній поверх)	Престижне місце для відпочинку з краєвидом, заходи, DJ-майданчик	150	Відкриті/закриті зони, музика, лаунж, преміальний алкоголь VIP-зона, коктейльне меню, кальяни, вечірні шоу-програми

Обидва ресторани мають окремі входи для персонала та постачання, ізольовану логістику. Бар на даху обладнано пожежною сигналізацією, шумоізоляцією і окремим ліфтом. Лобі-бар часто працює в режимі сніданків для ранніх виїздів або нічного обслуговування.

2.4.2. Рум-сервіс (Room Service)

Рум-сервіс у п'ятизірковому готелі – це не просто доставка їжі в номер, а персоналізоване обслуговування, що забезпечує гостям максимальний комфорт та зручність. Це можливість насолодитися вишуканими стравами та напоями, не виходячи з номера, у будь-який час доби. Основні характеристики рум-сервісу представлені в таблиці 2.9. Згідно з цими показниками можна повністю ознайомитись зі спектром послуг, які надають готелі такого типу.

Таблиця 2.9. – Основні характеристики рум-сервісу

Цілодобова доступність	Рум-сервіс працює 24/7, особливо важливий для пізніх/ранніх замовлень.
Широкий вибір страв та напоїв	Різноманітні кухні світу, сніданки, обіди, вечері, напої з барної карти, дитяче меню.
Висока якість страв та напоїв	Свіжі, високоякісні продукти, елітні напої, контроль якості шеф-кухарем.
Швидка доставка	Доставка в найкоротші терміни, використання термоконтейнерів.
Персоналізоване обслуговування	Ввічливий, багатомовний персонал, виконання побажань, додаткові послуги (квіти, преса, квитки, пральня, оренда авто, трансфер).
Елегантна сервіровка	Вишуканий посуд, столові прибори, серветки, ретельна сервіровка столу.
Конфіденційність	Гарантія конфіденційності інформації про замовлення.
Технічне забезпечення	Використання спеціального візка та обладнання, доставка на підносах.

Рум-сервіс у п'ятизірковому готелі – це невід'ємна частина готельного досвіду, що забезпечує гостям максимальний комфорт, зручність та розкіш.

2.4.3 Організація виробничого процесу в закладах ресторанного господарства.

Ресторан з обслуговуванням "шведський стіл" пропонує гостям різноманітні страви на сніданок, обід і вечерю. Класичне меню, яке пропонують усі ресторани готельних господарств такого класу влаштує тих гостей, які бажають швидко та ситно поїсти. Ресторан розрахований на 150 осіб.

У табл. 2.10. висвітлено характеристику площ і приміщень одного із закладів громадського харчування, а саме ресторану «шведський стіл» при створеному готелі.

**Таблиця 2.10. – Склад і площі приміщень для здійснення
обслуговування в ЗРГ при готелі**

Ресторан	
Вестибюль	0,4 × 150 = 60
Гардероб	10
Аванзала	18
Жіноча туалетна кімната	10 (3 унітаза)
Чоловіча туалетна кімната	10 (2 унітази, 2 пісюари)
Туалетна кімната для маломобільних груп населення	6
Торговельна зала	1,8*150=270
Приміщення офіціантів та адміністратора	14
Зона звуковідео-відтворювальної апаратури	20
Всього	420
Технологічна зона	
Приймальне приміщення з дезбар'єром	6
Комора сухих продуктів	10
Комора холодильної продукції	10
Холодний цех	12
Гарячий цех	16
Цех видачі (лінія роздачі страв)	16
Кондитерський блок (частковий)	10
Мийна кухонного і обіднього посуду	10
Підсобні приміщення персоналу	10
Разом по кухонній частині	100 м ²
Загальна площа	520

Отже, з даних таблиці бачимо, що приміщення для здійснення обслуговування в ресторані складають 520 м².

Для того, щоб розрахувати денну кількість відвідувачів ресторану, розробляємо динаміку завантаженості зали розробимо графік завантаження торговельної зали ресторану і визначимо кількість споживачів. [28, 32]. Розпишемо погодинну кількість споживачів у закладі.

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

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

Погодинна кількість споживачів у обідній залі підприємства харчування, n , осіб, визначається за формулою 2.2:

$$n = h \times k \times N / 100, \quad (2.2)$$

де N - кількість місць в торговельній залі закладу,

шт.;

η – оборотність місця за 1 годину, раз;

k - коефіцієнт заповнення залу, %.

Розрахунки представлені у таблиці 2.11

Таблиця 2.11. – Прогнозована динаміка завантаженості зали ресторану на 150 місць при готелю «Hotel Dream»

Години роботи	Оборотність одного місця	Середнє завантаження залу, %	Кількість відвідувачів
8.00-11.00	Сніданок для мешканців готелю		150
11.00-13.00	перерва		-
13.00-14.00	0,5	47	70
14.00-15.00	0,5	33	50
15.00-16.00	0,3	20	30
16.00-17.00	0,3	13	20
17.00-18.00	Підготовка до вечері		-
18.00-19.00	0,5	33	50
19.00-20.00	0,5	33	50
20.00-21.00	0,3	20	30
21.00-22.00	0,3	13	20
22.00-23.00	Завершення обслуговування		-
	Всього відвідувачів за день (пзг)		470
	Денна оборотність місця		3,1

Найвищі показники завантаженості торговельної зали ресторану спостерігається в проміжку часу між 8.00 та 11.00. Обумовлюється це тим, що ранкові години – це години сніданку в форматі шведського столу, розрахованого на майже стовідсоткове відвідування гостями готелю. Саме в цей час більша частина гостей снідає та навідується до зали ресторану.

Оборотність місця в ресторані становить 4,6, а загальна кількість відвідувань – 470 (без сніданку – 320).

Далі необхідно створити виробничу програму ресторану і розподілити страви у відповідності до їх споживання [27, 114].

Визначаємо загальну кількість страв, які будуть реалізуватися за день у торговельному залі ресторану при готелі «Hotel Dream» за формулою:

$$N_{стр} = n_{снїд} * k_{снїд} + n_{заг} * k, \quad (2.3)$$

де $n_{снїд}$ – кількість відвідувачів підприємства харчування за сніданком, осіб;

$n_{заг}$ – загальна денна кількість відвідувачів обідньої зали проєктованого закладу, осіб; n – загальна кількість страв, страви;

$k_{снїд}$, k – коефіцієнт споживання страв (він показує, яка кількість страв в середньому припадає на 1 людину на підприємстві даного типу).

$$N_{стр} = 150 * 8 + 320 * 3,5 = 1200 + 1120 = 2320 \text{ страв в ЗРГ}$$

Необхідні розрахунки зведемо у таб. 2.12 представлено розподілення страв у відповідності з коефіцієнтом споживання в ресторані.

Таблиця 2.12. - Відсоткове розподілення страв за групами і видами у ресторані під час сніданку при готелі «Hotel Dream»

Група страв	Відсоткове співвідношення,		Кількість страв, порцій
	%		
	Від загальної кількості	Від даної групи	
1	2	3	4
1. Холодні страви та закуски:	30		360
Рибні		25	90
М'ясні		30	108
Овочеві		35	126
М'ясні та молочні продукти		10	36
1. Гарячі страви	50		500
М'ясні, рибні		20	120
Овочеві		25	150
Круп'яні		25	150
Ячні, сирні		30	180
2. Солодкі страви	20		240
	100		1200

Отже, з даних таблиці бачимо, що найбільш популярними стравами у ресторані під час сніданку є овочеві гарячі страви круп'яні та ячні, сирні, а

також солодкі страви.

Таблиця 2.13. - Відсоткове розподілення страв за групами і видами у ресторані при готелі «Hotel Dream»

Група страв	Відсоткове співвідношення, %		Кількість страв, порцій
	Від загальної кількості	Від даної групи	
1	2	3	4
1. Холодні страви та закуски:	30		336
Рибні		25	84
М'ясні		30	100
Салати		35	117
Кисломолочні		10	33
1. Гарячі страви	5		56
2. Супи	25		280
Прозорі		15	42
Заправні		75	210
Молочні, холодні		10	28
3. Другі гарячі страви	30		336
М'ясні		65	218
Рибні		15	50
Овочеві		5	17
Круп'яні		10	34
Ячні, сирні		5	17
4. Солодкі страви	10		112
Всього	100		1120

Виробнича програма ресторану зі стравами української та європейської кухні, яку відображено у таблиці 2.14

Таблиця 2.14. - Виробнича програма ресторану «шведський стіл» на 150 місць при готелі «Hotel Dream»

№ рецептури	Назва страви	Вихід страви, г	Кількість порцій, шт
1	2	3	4
Холодні страви і закуски			
Згідно ТК	Формшак з оселедця з житнім хлібом (оселедець, картопля, сметана, цибуля, перець)	150/60	40
Згідно ТК	Оселедець з запеченою картоплею та топленим маслом	100/150/15	44

Продовження табл.2.14.

Згідно ТК	Овочева тарілка (свіжі огірки, помідори, солодкий перець)	75/75/75	70
Згідно ТК	Асорті солінь (корнішони, томати, капуста квашена)	75/75/75	47
Згідно ТК	Фермерські м'ясні делікатеси (буженіна, язик телячий, рулет курячий, грудинка запечена)	100/100/100/100	50
Згідно ТК	Сет із 4 видів українського сала (солоне, печене, з часником, зі спец.)	40/40/40/40	50
Згідно ТК	Грибна поляна (мариновані гриби: лисички, масляки, боровики, опеньки)	50/50/50/50	50 336
Гарячі страви			
Згідно ТК	Вареники з м'ясом	250/20	20
Згідно ТК	Деруни з лісовими грибами	330	15
Згідно ТК	Голубці домашні	350	21 56
Перші страви			
Згідно ТК	Рибна юшка (щука, морква, картопля, корінь петрушки)	300	30
Згідно ТК	Юшка «Козацька» (свинина, пшоно, картопля, морква, цибуля, сало)	300	25
Згідно ТК	Борщ український	300/20/75	110
Згідно ТК	Солянка м'ясна	330	75
Згідно ТК	Бульйон м'ясний		12
Згідно ТК	Крем-суп грибний		28
			280
Другі страви			
Згідно ТК	Короп смажений з цибулею та морквою	200/25/25	10
Згідно ТК	Судак запечений з картопляним пюре	100/250	20
Згідно ТК	Смажена телятина на кісточці	300	40
Згідно ТК	Котлета по-київськи	150	40
Згідно ТК	Молоде курча, підсмажене до хрумкої скоринки	350	30
Згідно ТК	Куряче філе, смажене на грилі	250	30
Згідно ТК	Ніжка індича з ягідним соусом	350/50	35
Згідно ТК	Кроляча ніжка, томлена у вершковому соусі з томатами та розмарином	170/150	13
Згідно ТК	Овочі смажені на грилі (томати, баклажани, кукурудза, перець солод)	75/75/75/75	15
Згідно ТК	Картопля смажена по-домашньому	150	10
Згідно ТК	Банаш з бринзою та шкварками	150/75/25	17

Продовження табл.2.14.

Згідно ТК	Гречана каша з білими грибами	250	25
Згідно ТК	Форель карпатська на вогні	300	20
Згідно ТК	Грильована фермерська свинина на кісточці	350/50	10
Згідно ТК	Ситна печеня зі свинини та карпатськими грибами	300	21
336			
Солодкі страви			
Згідно ТК	Карамелізовані налисники з пористих млинців, з сиром та родзинками	200	20
Згідно ТК	Сирники з полуничним пюре та домашньою сметаною	50	20
Згідно ТК	Вареники з вишнями	200/80	22
Згідно ТК	Київський торт	100	20
Згідно ТК	Морозиво на вибір (ванільне, полуничне, шоколадне)	100	30
			112
Гарячі напої власного виробництва			
Згідно ТК	Чай обліпиховий з яблуком	350	20
Згідно ТК	Еспресо	30	23
Згідно ТК	Лате	170	41
Згідно ТК	Чай з імбирем, апельсином та медом	350	20
Холодні напої власного виробництва			
Згідно ТК	Узвар з сухофруктів	200	75
Згідно ТК	Морс з журавлини	200	75
Згідно ТК	Сік-фреш апельсин/грейпфрут/лимон	200	29
Хліб, хлібобулочні та кондитерські вироби			
Згідно ТК	Хліб білий домашній	200	145
Згідно ТК	Селянські пиріжки з м'ясом	60	145
Згідно ТК	Ватрушка з сиром	150	290

2.5 Визначення загальної площі підприємства готельного господарства

Розрахунок площі спроектованого 5-зіркового готелю «Hotel Dream»– це складний процес, що вимагає врахування багатьох факторів. Першочергово необхідно розрахувати номерний фонд, враховуючи нормативні документи.

1. Номерний фонд (250 місць):

- Стандартні номери люкс-класу (75 номерів): $75 \text{ номерів} \times 40 \text{ м}^2 = 3000 \text{ м}^2$
- Сюїти (31 номер): $31 \text{ номер} \times 60 \text{ м}^2 = 1860 \text{ м}^2$
- Президентські апартаменти (6 номерів): $6 \text{ номерів} \times 120 \text{ м}^2 = 720 \text{ м}^2$
- Королівські апартаменти (2 номери): $2 \text{ номери} \times 180 \text{ м}^2 = 360 \text{ м}^2$
- Смарт-номери (10 номерів): $10 \text{ номерів} \times 45 \text{ м}^2 = 450 \text{ м}^2$
- Загальна площа номерів: 6390 м^2

2. Громадські зони:

- Лобі та ресепшн: 500 м^2
- Ресторани (2 ресторани): 1000 м^2
- Бари (2 бари): 300 м^2
- Конференц-зали (3 зали): 600 м^2
- SPA-центр: 800 м^2
- Фітнес-центр: 400 м^2
- Басейн (внутрішній): 300 м^2
- Арт-простір: 200 м^2
- Загальна площа громадських зон: 4600 м^2

3. Службові приміщення:

- Кухня: 500 м^2
- Пральня: 300 м^2
- Складські приміщення: 400 м^2
- Офісні приміщення: 300 м^2
- Приміщення для персоналу: 200 м^2
- Інженерні приміщення: 200 м^2
- Загальна площа службових приміщень: 1900 м^2

4. Додаткові площі:

- Коридори та холи: 2000 м^2
- Технічні приміщення (ліфти, вентиляція): 500 м^2
- Паркінг (підземний): 1000 м^2
- Загальна площа додаткових зон: 3500 м^2

Загальна площа готелю: 6390 м^2 (номери) + 4600 м^2 (громадські зони) + 1900 м^2 (службові приміщення) + 3500 м^2 (додаткові площі) = 15890 м^2

Згідно нормативних документів, для готелю 5 зірок, площа холу, на рецепції, повинна мати мінімальну площу 50 м^2 , і додатково 1 м^2 на кожен номер

Висновки до 2 розділу

У ході дослідження було детально проаналізовано діяльність закладів харчування та рум-сервісу в п'ятизірковому готелі, що є ключовими елементами забезпечення високого рівня сервісу та задоволення потреб найвибагливіших гостей. Аналіз показав, що успішне функціонування закладів харчування в готелі 5 зірок ґрунтується на кількох ключових факторах, а саме: високій якості продуктів та страв, використанні свіжих, локальних та сезонних продуктів, а також елітних напоїв, що є обов'язковою умовою. Кухарі у ресторанах готують страви з різних кухонь світу, що дозволяє задовольнити смаки широкого кола гостей. У готелі професійне обслуговування, тобто ввічливий, уважний та багатомовний персонал, який здатний надати персоналізований сервіс, що є запорукою позитивного враження. Крім того створення унікальної атмосфери в кожному закладі готелю, що відповідає його концепції, є важливим елементом світового досвіду.

Рум-сервіс у п'ятизірковому готелі є невід'ємною частиною забезпечення комфорту та зручності для гостей. У результаті дослідження було встановлено, що ефективне управління закладами харчування та рум-сервісом є ключовим фактором для забезпечення високого рівня задоволення гостей та успішної роботи готелю 5 зірок.

РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

3.1 Об'ємно-планувальні рішення

Об'ємно-планувальні рішення готелю «Hotel Dream» 5* формуються відповідно до його функціонального призначення як бізнес-готелю з розвиненим конференц-сервісом та SPA-комплексом. Архітектурна концепція закладу передбачає поєднання сучасних технологій, класичного стилю та елементів автентичного оздоблення, що відображає індивідуальність об'єкта та сприяє створенню унікального образу.

Будівля готелю розташована в центральній частині міста Київ, має зручне транспортне сполучення з основними вузлами прибуття: центральним залізничним вокзалом, міжнародним аеропортом, автостанціями. Середній час доїзду з вокзалу становить 25–30 хвилин, що є прийнятним показником для туристів та ділових мандрівників.

Споруда готелю багатопверхова (8 поверхів), з чітким функціональним зонуванням:

- головний вхід і вестибюльна група включають рецепцію, лаунж-зону, інформаційний центр, зону очікування.

- житлова частина готелю розміщується з 2-го по 8-й поверхи й налічує 124 номери різних категорій, зокрема: 75 номерів категорії «люкс», 31 — «сюїт», 6 — «президентський», 2 — «королівський» та 10 смарт-номерів. Загальна місткість — 250 місць.

- конференц-зона передбачає наявність багатофункціональних залів різної місткості, переговорних кімнат, технічно оснащених для проведення презентацій, ділових заходів, форумів.

- SPA-зона та критий басейн розташовані в окремому блоці з власним входом із житлової частини, а також можливістю зовнішнього доступу для мешканців міста.

– Ресторанний блок складається з основного ресторану, бару та кав'ярні з доступом із зони рецепції та конференц-зони.

Важливе значення у планувальній структурі мають незалежні входи для персоналу, службові приміщення та логістичні комунікації, що дозволяють забезпечити високий рівень сервісу без порушення приватності гостей.

Раціональне зонування, вертикальні та горизонтальні зв'язки, функціональна логіка приміщень дозволяють забезпечити комфортне перебування гостей, зручність пересування, а також ефективне функціонування усіх служб готелю.

3.2 Архітектурні рішення. Характеристика території

Згідно з ДБН 360-92 «Містобудування. Планування і забудова міських і сільських поселень» функціональне призначення готелів має великий вплив на їхнє розташування у планувальній структурі міста. Для обслуговування ділових людей повинні бути створені відповідні умови. Тому розрахуємо територію навколо будівлі готелю ділового призначення. Територія для проектування готелю незабудована. Земельна ділянка проєктованого закладу буде розподілена на такі основні зони будівництва, а саме: будівля готелю, зона призначена для відпочинку, гостьовий двір, вхід до закладу, стоянка для автомобілів.

Вибір місця розташування зумовлений стратегічною привабливістю для різних цільових груп: бізнес-туристів, іноземних гостей, спортсменів, мешканців міста, які користуються послугами готелю або відвідують SPA-комплекс та конференц-зони.

Загальна площа території забезпечує можливість не лише розміщення основної будівлі готелю, але й організації функціонального ландшафтного середовища. Передбачено:

– під'їзні шляхи та зони короткочасної парковки для таксі, туристичних автобусів, приватного транспорту;

- пішохідні алеї, декоративне озеленення, малі архітектурні форми, що формують комфортне середовище для відпочинку та очікування;
- зона обслуговування персоналу та логістичних служб, відокремлена від основного входу, з можливістю обслуговування готелю без перетину з потоками гостей.

3.3 Характеристика будівлі

Архітектурне рішення головної споруди виконане у стилі, що поєднує сучасні конструктивні підходи з елементами класичного декору та автентичними мотивами української культури. Фасад оздоблений натуральними матеріалами (камінь, дерево, скло), що підкреслюють статусність і преміальність готелю.

Будівля має чітко виражену головну вісь, акцентовану парадним входом, над яким розташоване панорамне скління верхніх поверхів. Завдяки використанню дизайнерських рішень, готель гармонійно вписується в міське середовище, не порушуючи існуючої архітектурної цілісності району.

Таблиця 3.1. – Характеристика конструктивних елементів будівлі готелю

№ пор.	Конструктивний елемент	Характеристика
I. Підземна частина будівлі		
1	Фундамент	Глибина закладання – 14 м. Матеріал- залізобетонні палі та бетонні блоки. Гідроізоляція – тришарова на бітумній мастиці.
II. Надземна частина будівлі		
2	Стіни	Стіни зовнішні – несучі. Матеріал – цегла керамічна, будівельний розчин – цементовий. Товщина – 50 см. Стіни внутрішні – самонесучі. Матеріал – цегла керамічна, будівельний розчин – цементовий. Товщина – 10 см.
3	Балки	Матеріал – залізобетон. Розмір перерізу – L (10000×500 мм). Форма перерізу – двотавровий.

Продовження табл.3.1.

4	Перекриття	Тип – збірні (монолітні), плити пустотні. Матеріал – залізобетон. Висота – 0,3 м.
5	Покрівля	Тип – безгорищна. Форма – плоска. Структура: захисний прошарок – асфальтобетонні плити, 5 мм; утеплювач – плити теплоізоляційні полістиролбетонні, 5 мм; пароізоляція – поліетиленова плівка, 0,2 мм.;
6	Сходи, ліфтові шахти	Тип – двомаршеві Призначення – для відвідувачів. Ширина сходового маршу – 2 м. Довжина сходового маршу – 4,5 м. Ліфти «MONITOR S.p.A» від компанії ПКП Укрсхідліфт, ООО., 2×2 м. – пасажирський – 2 шт., допоміжний – 1 шт. Тип шахти – цегляна.
7	Вікна	Тип віконних блоків – подвійні. Матеріал віконного блоку – металопластик. Засклення – склопакет однокамерний. Розміри - 2000×3000 мм. Кількість – 167. Відстань від підлоги до підвіконня – 1,6 м.
8	Двері	Призначення – внутрішні, зовнішні. Тип дверного блоку – двостулкові. Тип дверних полотен – глухі. Матеріал дверного блоку – дерево. Розміри - 1300×2100 мм. Кількість – 198.

З таблиці 3.1. ми бачимо, що фундамент майбутньої будівлі буде виконаний із бетонних блоків, перекриття із збірних монолітних плит. Вікна будуть використовуватися металопластикові, двері дерев'яні.

Благоустрій території передбачає наявність енергоефективного освітлення, систем водовідведення, відеоспостереження та зон із вільним доступом Wi-Fi, що відповідає сучасним вимогам безпеки та комфорту.

На 8-му поверсі можливе розміщення номерів найвищого рівня (президентські, королівські), лаунж-зони або тераси з видом на місто, що підвищує преміальність готелю.

Матеріали, використані для оздоблення фасаду, — натуральний камінь, декоративне скло, елементи з дерева та металу.

Всі інженерні системи будівлі відповідають сучасним вимогам енергоефективності, пожежної безпеки та автоматизації (BMS-системи).

Будівля спроектована з урахуванням принципів інклюзивного середовища, включно з доступними входами, ліфтами та номерами для осіб з обмеженими можливостями.

Зонування території:

- Основна будівля — центр ділянки, прямокутне планування.
- Паркінг (на ~30–40 авто) — з боку під'їзної дороги.
- Озеленення/зони відпочинку — ліворуч і праворуч від входу.
- Службова зона — задній двір, ізольований від вхідної групи.
- Пішохідна алея, малі архітектурні форми — перед входом.
- Огорожа/контрольований в'їзд, освітлення по периметру.

3.4. Інженерні системи підприємства готельного господарства

Готель «Hotel Dream» 5* обладнаний сучасними інженерними системами, що забезпечують комфорт, енергоефективність, безпеку та безперебійну роботу всіх служб. Усі системи інтегровані в єдиний комплекс автоматизованого управління будівлею (BMS — Building Management System), що дозволяє ефективно контролювати функціонування об'єкта.

Для проєкту готелю «Hotel Dream» в м. Києві можна розпланувати систему опалення наступним чином:

– *зовнішнє теплопостачання*: Підключення до зовнішнього джерела тепла, такого як теплоелектроцентралі (ТЕЦ) або автономний опалювальний котел. Температура теплоносія на вході буде становити 115-120°C;

– *внутрішня система опалення*: Використання води з температурою 60-70°C. Розподіл тепла в приміщеннях може бути забезпечений за допомогою центрального опалення з алюмінієвими радіаторами низького тиску марки, з варіантами верхньої або нижньої розводки трубопроводів;

– *додаткові приміщення:* Для деяких приміщень, можна розглянути використання місцевого опалення за допомогою променевих панелей або каміну;

– *повітряна система опалення:* У приміщеннях, рекомендується встановити повітряну систему опалення з автоматичною системою управління, що забезпечує підтримку розрахункової температури та вологості повітря в межах 30-60% протягом робочого часу.

Для готелю «Hotel Dream» можна розглянути наступні інженерні системи:

Система опалення:

– центральна система опалення з використанням опалювальних котлів або теплових насосів;

– розподільча мережа опалення з трубопроводами та радіаторами у кожному номері для підтримки комфортної температури.

Система вентиляції та кондиціонування:

– механічна система припливної вентиляції для забезпечення свіжого повітря в приміщеннях готелю;

– витяжна вентиляція для видалення забрудненого повітря, пару та диму з кухонь, пральні та інших відповідних приміщень;

– мультизональна система кондиціонування (VRV/VRF) для окремого контролю температури в кожному номері та зоні.

Система водопостачання:

– централізована система холодного та гарячого водопостачання з використанням насосів та бойлерів;

– розподіл водопроводу та санітарно-технічні прилади (раковини, душові кабінки, унітази) у кожному номері та загальних приміщеннях.

Електропостачання:

– централізована система електропостачання зі змонтованими електричними щитами та автоматикою;

– два незалежні джерела живлення з автоматичним перемиканням.

- дизельний генератор резервного живлення критично важливих систем.
- сучасні LED-системи освітлення з датчиками руху та димеруванням у громадських зонах.

- інтелектуальні системи керування освітленням (в номерах — через панель гостя).

Система безпеки:

- протипожежна система з детекторами диму, спрінклерами та пожежними виходами;

- відеоспостереження та система контролю доступу для забезпечення безпеки гостей та працівників.

Система інтернету та зв'язку:

- інтернет та Wi-Fi з покриттям по всій будівлі, включно з SPA та лаунж-зонами.

- IP-телефонія та внутрішній зв'язок (між номерами, рецепцією та службами).

- система відеоспостереження (CCTV) на всій території та в приміщеннях загального користування.

- системи контролю доступу (ключ-карти, біометричні замки для службових приміщень).

- телебачення та мультимедійні системи (Smart TV, централізоване мовлення, можливість підключення потокового контенту).

У кожному номері передбачена система клімат-контролю, електронне керування освітленням, безконтактний вхід (ключ-карта або QR-доступ), звукоізоляція 45–52 дБ, інтерактивне меню послуг готелю через смарт-ТВ або планшет.

Система управління будівлею (Building Management System, BMS):— інтегрована система управління будівлею для контролю та моніторингу роботи всіх інженерних систем, оптимізації енергоспоживання та забезпечення комфорту гостей [43, 57].

Автоматизація та контроль:

- BMS-система (Building Management System) об'єднує контроль за ОВК, освітленням, електроживленням, безпекою.
- можливість дистанційного моніторингу та управління технічними параметрами.
- налаштування сценаріїв: «нічний режим», «вільний номер», «ділова зустріч», тощо.

Можна зазначити, що готель «Hotel Dream» буде мати широкий спектр інженерних систем для забезпечення комфорту та безпеки гостей. Серед них варто виокремити системи опалення, вентиляції та кондиціонування, водопостачання, електропостачання, систему безпеки, систему інтернету та зв'язку, а також систему управління будівлею. Ці системи розробляються з урахуванням вимог СНиП та місцевих нормативів з метою забезпечення оптимальних умов перебування для гостей та зручності управління готельним комплексом. Детальний проект розробляється в співпраці з фахівцями, щоб відповідати конкретним потребам та характеристикам готелю «Hotel Dream».

3.5 Дизайн

Загальна концепція дизайну готелю «Hotel Dream» ***** базується на гармонійному поєднанні класичних європейських традицій готельного стилю з сучасними технологічними рішеннями. Стилiстика інтер'єру розроблена з орієнтацією на вимогливу цільову аудиторію — ділових мандрівників, іноземних туристів, спортсменів, VIP-гостей та мешканців столиці, які цінують естетику, комфорт та інноваційність.

Фасади будівлі оздоблені натуральним каменем світлих відтінків у поєднанні з темним структурованим склом. Декоративне підсвічування підкреслює геометрію будівлі у вечірній час.

Ландшафтний дизайн території виконано із врахуванням функціонального зонування: головний вхід, гостьовий під'їзд, зона відпочинку, автостоянка та зелена зона.

Інтер'єрні рішення передбачають поєднання класики з елементами мінімалізму. Основні матеріали — натуральне дерево, мармур, текстуроване скло, латунні вставки, декоративна штукатурка, інноваційне LED-освітлення.

Колірна гама – це нейтральна палітра з акцентами на глибокі відтінки синього, смарагдового, бордо та графітового. Акцентні кольори використовуються у текстилі, меблях та елементах декору.

Лобі готелю має просторий атриум із двосвітловим простором, зоною реєстрації, лаунжем та арт-композицією (інсталяція з металу/скла). Меблі — дизайнерські, м'які, з натуральною оббивкою.

Інтер'єр ресторану поєднує затишок і діловий стиль. Використано приглушене освітлення, дерев'яні панелі, арт-об'єкти локальних художників.

Конференц-зали мають модульні, з мобільними перегородками, оснащені мультимедійним обладнанням, вікнами з електрошторами, акустичними панелями.

Для SPA-зони використано натуральні матеріали: камінь, дерево, текстиль. Колірна гама — пастельна, з акцентом на релакс. Освітлення м'яке, зоноване. Є ароматерапія, музичний супровід.

Загальна концепція дизайну полягає в створенні стильного і комфортного середовища, що сприяє продуктивній роботі та релаксації. Ожнa кімната повинна відповідати вимогам ділового стилю, максимально використовувати простір і мати приємну атмосферу для гостей.

Дизайн готелю «Hotel Dream» характеризується сучасністю, елегантністю і професіоналізмом. Використання нейтральних кольорів, якісних матеріалів та меблів зі строгими формами створює атмосферу розкоші та статусу. Освітлення має бути ефективним і атмосферним, а деталі і акценти додають індивідуальності.

Функціональність і комфорт для гостей є пріоритетом, забезпечуючи зручне розташування меблів і наявність необхідних зон для роботи і відпочинку. Загалом, дизайн готелю «Hotel Dream» відповідає вимогам ділового стилю і створює приємну атмосферу для гостей.

Дизайн враховує потреби людей з інвалідністю (широкі проходи, адаптовані номери, кнопки виклику). Використано енергоефективні матеріали, багаторівневе освітлення на LED, системи повторного використання води (для технічних потреб). Дизайн готелю «Hotel Dream» спрямований на створення високоякісного, стильного та функціонального простору, який відповідає вимогам сучасного готельного бізнесу. Гармонія між естетикою, комфортом та технологічністю дозволяє забезпечити максимальний рівень задоволеності гостей.

3.6 Кошторис

Зазначені показники значення залежатимуть від додаткових факторів, таких як точність даних, розподіл доходів і витрат протягом року, зміни ринкових умов і так далі. Основні показники проекту зведено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2. - Паспорт проєкту

№ П/П	Найменування будівельно-технічних показників готелю ділового призначення	Одиниця виміру показника	Значення будівельно-технічного показника
1	Площа ділянки виділеної під будівництво готелю, S_d	м ²	20 000
2	Площа будівлі готелю, $S_{пов}$	м ²	3 500
3	Коефіцієнт забудови готелю, k_3		0,175
4	Площа озеленення готелю ділового призначення, $S_{оз}$	м ²	10 000
5	Коефіцієнт, який виділяється на озеленення, $k_{оз}$		0,5
6	Загальна площа готелю, $S_{заг}$	м ²	15 890
7	Корисна площа готелю, S_k	м ²	13 507
8	Будівельний об'єм готелю, $V_б$	м ³	50 400
9	Вартість будівництва готелю, $В_{А+Б}$	грн.	210 869 231
Питомі показники вартості будівництва готелю ділового призначення			

Продовження табл.3.2.

10	Вартість 1 місяця проживання	тис.грн.	15,21
11	Вартість 1 м ² загальної площі для готелю 5 зірок	тис.грн.	239,4
12	Вартість 1 м ³ об'єму будівлі готелю 5 зірок	тис.грн.	75,4

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

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

де N – потужність проектного закладу, місць;

Y – норматив питомої вартості загально-будівельних 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, встановлений для визначення кошторисної вартості будівництва Держкомітетом України у справах містобудування і архітектури ($I_P=1$).

$$V_{зб.р} = V_{ЗБР} = 250 \times 15\,000 \times 1 \times 45 \times 0,77 = 129\,937\,500 \text{ грн.}$$

Вартість загально-будівельних робіт, $V_{заг}$, грн., є витратами за статтею 2.1. зведеного кошторисного розрахунку.

У разі розміщення закладу в складі іншого підприємства чи будівлі або при реконструкції існуючого закладу значення $V_{А+Б}$ зменшується на 60-75%.

Таблиця 3.3. – Зведений кошторис

№ розділ	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості	Розмір витрат, грн.
Розділ А. Базисна вартість будівництва			
1	Підготовка території будівництва	1% від вартості будівництва за разом підрозділом 2	1299375
2	Основні об'єкти будівництва, у т.ч.		
2.1	загальнобудівельні роботи	60%, разом підрозділ 2	77962500
2.2	електротехнічні	6%, разом підрозділ 2	7796250

Продовження табл.3.3

2.3	сантехнічні	5%, разом підрозділ 2	6496875
2.4	зв'язок та сигналізація	2%, разом підрозділ 2	2598750
2.5	устаткування, меблі та інвентар	27%, разом підрозділ 2	35083125
Разом за підрозділом 2		100%, підрозділ 2	129937500
3	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	до 1%, підрозділ 2	1299375
4	Об'єкти енергетичного господарства	до 0,5%, підрозділ 2	649687
5	Об'єкти транспортного господарства та зв'язку	0,20%	259875
6	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, тепlopостачання та газопостачання	2%, підрозділ 2	2598750
7	Благоустрій і озеленення території	3%, підрозділ 2	3898125
Разом за підрозділами 1–7			139942687
8	Тимчасові будівлі та споруди	0,5%, сума за підрозділами 1–7	699713
9	Інші роботи та витрати	3,7%, сума за підрозділами 1–7	5177879
Разом за підрозділами 1–9			145820279
10	Утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд	2%, сума за підрозділами 1–7	2798853
11	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2%, сума за підрозділами 1–9	291640
12	Проектні та вишукувальні роботи	2,5%, сума за підрозділами 1–7	3498567
13	Усього: Базисна вартість будівництва		152409339
Розділ Б. Кошти на компенсацію витрат, пов'язаних з ринковими умовами проведення будівництва			
1	Обов'язкові платежі (податки та збори)	38%, сума за підрозділами 1–9	55411706
2	Резервний компенсаційний фонд замовника	2% від суми базисної вартості	3048186
Усього за розділом Б:			58459892
Загалом сума витрат на будівництво		ВА+Б	210869231

Отже, базисна вартість будівництва 5-зіркового готелю становить 152409339 грн., вартість компенсації витрат, пов'язаних з ринковими умовами будівництва становить 58459892 грн. Капітальні витрати за проектом становлять 210869231 грн.

З урахуванням даних з таблиці, можна зробити наступний узагальнюючий висновок щодо витрат на будівництво готелю «Hotel Dream»:

1. Розділ А "Базисна вартість будівництва" включає витрати, пов'язані з підготовкою території будівництва, будівельними роботами, електротехнічними та сантехнічними роботами, зв'язком, устаткуванням та меблями, а також іншими роботами і витратами. Загальна сума витрат за цим розділом буде складатись зі значень, наведених у таблиці 3.3.

2. Розділ Б "Кошти на компенсацію витрат, пов'язаних із ринковими умовами проведення будівництва" включає витрати, пов'язані з обов'язковими платежами (податки та збори) та резервним компенсаційним фондом замовника. Загальна сума витрат за цим розділом буде складатись зі значень, наведених у таблиці 3.3.

3. Загальна сума витрат на будівництво (капітальні вкладення) складатиметься зі суми витрат за розділом А та розділом Б.

Варто зазначити, що наведені значення є приблизними та підлягають уточненню та розрахунку для конкретного проекту будівництва. Детальний аналіз і розрахунок витрат допоможуть отримати більш точну вартість будівництва готелю «Hotel Dream» з урахуванням специфічних умов та вимог проекту.

Висновок до розділу 3

У межах розробки архітектурно-планувальних рішень готелю класу люкс реалізовано концепцію функціонально-організованого простору, що відповідає сучасним вимогам комфорту, енергоефективності та естетики. Проектна пропозиція передбачає розміщення восьмиповерхової будівлі готельного комплексу з чітким зонуванням та раціональним використанням площі ділянки.

Об'ємно-просторове вирішення базується на принципах сучасної архітектури з використанням комбінованих фасадних матеріалів: скла, металу та натурального каменю. Просторова композиція будівлі спрямована на забезпечення візуальної легкості та водночас виразної естетичної домінанти в міському середовищі.

Інтер'єрні рішення ґрунтуються на принципах функціональності, ергономічності та емоційної привабливості. У проєкті передбачено впровадження інтелектуальних систем керування приміщеннями (смарт-технологій), зонального освітлення, сучасних систем вентиляції, клімат-контролю та енергозбереження.

Архітектурно-планувальні та дизайнерські рішення готелю «Hotel Dream» повністю відповідають сучасним вимогам до п'ятизіркових об'єктів готельного господарства. Раціональна структура поверхів, продумане функціональне зонування, використання високоякісних будівельних та оздоблювальних матеріалів забезпечують максимальний комфорт для гостей.

Сучасна інженерна інфраструктура, включаючи енергоефективні системи опалення, кондиціювання, освітлення та автоматизації, дозволяє оптимізувати витрати на експлуатацію будівлі та підвищити рівень сервісу. Інтер'єри розроблені з урахуванням потреб різних категорій гостей, включаючи осіб з інвалідністю, та вирізняються високим рівнем естетики, ергономіки й технологічності.

Таким чином, готель «Hotel Dream» є зразком поєднання сучасної архітектури, технологічного забезпечення та дизайнерського бачення, що формує унікальний простір для комфортного перебування та відпочинку.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання бакалаврської роботи розроблено проєкт готелю, розміщеного у місті Києві, що відповідає сучасним функціональним, архітектурним, технологічним та економічним вимогам до об'єктів готельно-ресторанного господарства класу «люкс».

Проектування 5-зіркового готелю – це складний і багатогранний процес, що вимагає комплексного підходу та врахування численних факторів. У ході виконання даної бакалаврської роботи було проведено детальний аналіз сучасних тенденцій у готельному бізнесі, вивчено особливості функціонування 5 - зіркових готелів, а також розроблено проєкт готельного комплексу, який відповідає вимогам сучасного ринку. Проєктом передбачено спорудження восьмиповерхового готельного комплексу на визначеній ділянці, із чітким функціональним зонуванням та інтеграцією повного спектру послуг, необхідних для задоволення потреб гостей бізнес-сегменту та туристів високого рівня. У структурі закладу передбачено: смарт-номери, апартаменти підвищеної комфортності, королівські люкси, заклади харчування (2 ресторани, лобі-бар, панорамний бар), фітнес-зал, СПА-комплекс, сауни, басейн, а також відкриту паркувальну зону.

Найважливішою умовою в організації приміщень підприємств готельного господарства є те, що гості готелю не повинні бачити щоденну працю всіх допоміжних служб, які не пов'язані безпосередньо з їхнім обслуговуванням [28, 16].

Архітектурно-планувальні рішення забезпечують ефективне використання території забудови та гармонійне включення будівлі у міське середовище. У проєкті враховано чинні нормативні вимоги щодо інклюзивності, пожежної безпеки, енергозбереження, акустики та санітарно-гігієнічних умов.

Економічна частина роботи включає розрахунок кошторисної вартості будівництва, яка, з урахуванням усіх базових та ринкових факторів, становить

близько 5264,123 тис. грн. Проведено детальну калькуляцію вартості за укрупненими показниками, що дозволяє визначити економічну доцільність проекту та спрогнозувати строки окупності інвестицій.

Загалом, результати проекту свідчать про його практичну цінність, функціональну повноту, архітектурну виразність і відповідність сучасним вимогам до закладів готельного бізнесу. Запропонований об'єкт сприятиме розвитку інфраструктури м. Києва, підвищенню рівня туристичної привабливості міста та розширенню ринку якісних готельних послуг в Україні.

У процесі дослідження важливості готелю люкс-класу та особливостей його проектування, було визначено, що такий готель займають важливе місце в сучасному туристичному та діловому секторі. Він не тільки забезпечує комфортне проживання для бізнесменів, спеціалістів і просто туристів, але й створює умови для продуктивних зустрічей, конференцій та інших корпоративних заходів. Порівняно з традиційними готелями, готель ділового призначення орієнтовані на високу функціональність та максимальну зручність для бізнес-клієнтів.

Особливості його проектування полягають у необхідності інтеграції сучасних технологій, які забезпечують швидкий доступ до інтернету, конференц-залів, бізнес-центрів та інших служб, що підтримують ділову активність. Важливими аспектами є також раціональне використання простору, забезпечення високого рівня безпеки та створення комфортної атмосфери для ділових зустрічей. Особливої уваги потребує ефективне планування зон для відпочинку та релаксації, що також важливо для утримання працездатності гостей.

Загалом, проектування 5-зіркового готелю вимагає комплексного підходу, з урахуванням технічних, економічних та психологічних аспектів. Оскільки цей сегмент ринку продовжує розвиватися, важливим є впровадження інноваційних рішень для забезпечення конкурентоспроможності і задоволення потреб сучасного бізнес-туризму.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавча та нормативна

1. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2-20:2008. [Чинний від 2009.04.01]. Київ: Мінрегіонбуд України, 2009. 53 с. (Державні будівельні норми України).
2. Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення : ДБН В.2.2.-9:2009. [Чинний від 2010.10.01]. Київ: Мінрегіонбуд України, 2010. 68 с. (Державні будівельні норми України).
3. Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення: ДБН В.2.2-17:2006. [Чинний від 2007-05-01]. Київ: Держбуд України, 2007. 21 с. (Державні будівельні норми України).
4. Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллієві заклади : ДБН В.2.2-16:2005. [Чинний від 2006.04.01]. Київ: Держбуд України, 2005. 65 с. (Державні будівельні норми України).
5. Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Загальні положення: ДБН В.2.2-11:2002. [Чинний від 2002-05-01]. Київ: Держбуд України, 2002. 42 с. (Державні будівельні норми України).
6. Будинки і споруди. Підприємства торгівлі: ДБН В.2.2-23:2009. [Чинний від 2009-07-01]. Київ: Мінрегіонбуд України, 2009. 48 с. (Державні будівельні норми України).
7. Будинки і споруди. Підприємства харчування (зклади ресторанного господарства): ДБН В.2.2-25:2009. [Чинний від 2010-09-01]. Київ: Мінрегіонбуд України, 2010. 83 с. (Державні будівельні норми України).
8. Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди: ДБН В.2.2-13:2003. [Чинний від 2004-03-01]. Київ: Держбуд України, 2004. 102 с. (Державні будівельні норми України).
9. Державні санітарні правила та норми для перукарень різних типів : ДСанПіН 2.2.2.022-99. [Чинні від 1999.03.25]. Київ: Мінздрав України, 1999. 27 с. (Державні санітарні правила та норми).

10. Державні санітарні правила і норми. Улаштування, утримання і організація режиму діяльності дитячих оздоровчих закладів : ДСанПіН 5.5.5.23-99. [Чинні від 1999.04.6]. Київ: Мінздрав України, 1999. 20 с. (Державні санітарні правила та норми).
11. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281-2004. [Чинний від 2004.07.01]. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 16 с. (Національні стандарти України).
12. Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень: ДБН 360-92. [Чинний від 2002.03.19]. Київ: Держбуд України, 2002. 135 с. (Державні будівельні норми України).
13. Планування і забудова територій: ДБН Б. 2.2. [Чинний від 2019.12.19]. Київ: Держбуд України, 2002. 135 с. (Державні будівельні норми України).
14. Послуги перукарень. Загальні вимоги: ДСТУ 4094:2002. [Чинний від 2003.01.01]. Київ: Держспоживстандарт України, 2002. 9 с. (Національні стандарти України).
15. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. [Чинний від 2004.07.01]. Київ: Держспоживстандарт України, 2003. 8 с. (Національні стандарти України).
16. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. [Чинний від 2006.10.01]. Київ: Держспоживстандарт України, 2006. 10 с. (Національні стандарти України).
17. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. [Чинний від 2004.07.01]. Київ: Держспоживстандарт України, 2003. 13 с. (Національні стандарти України).
18. Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення окремих положень про обмеження місць куріння тютюнових виробів : [закон України : від 24 травня 2012 р. № 4844-VI] // Вісник Верховної Ради України. Офіц. Вид. Київ: Парлам. вид-во, 2012. 107 с.

19. Система проектної документації для будівництва. Основні вимоги до проектної та робочої документації : ДСТУ Б.А.2-4-4:2009. [Чинний від 2010-01.01]. Київ: Мінрегіонбуд України, 2009. 51 с. (Національні стандарти України)
20. Система проектної документації для будівництва. Правила виконання архітектурно-будівельних робочих креслень : ДСТУ Б А.2.4-7:2009. [Чинний від 2010.01.01]. Київ: Мінрегіонбуд України, 2009. 73 с. (Національні стандарти України).
21. Склад та зміст проектної документації на будівництво : ДБН А.2.2-3:2014. [Чинний від 2014.10.01]. Київ: Мінрегіон України, 2014. 25 с. (Державні будівельні норми України).

Базова

22. Бойко, М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
23. Гаврилюк Ю.П. Архітектура та дизайн інтер'єру: методика проектування. Харків: ХНУБА, 2021. 634 с.
24. Геєць В.М. Туризм і готельне господарство: економіка, управління. Київ: Знання, 2020. 410 с.
25. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: для підприємств громад. харчування всіх форм власності / О. В. Шалімов, Т. П. Дятченко, Л. О. Кравченко та ін. Київ: А.С.К., 2007. 848 с.
26. Іванова, О. В. Санітарія та гігієна в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник [для студ. ВУЗів кваліфікаційного рівня] /О. В. Іванова, Т. В. Капліна. Суми: Університетська книга, 2010. 399 с.
27. Липчук В. Туристична інфраструктура. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2017. 468 с.
28. Павленко, Г. М. (2022). Інноваційні технології в готельному бізнесі: світовий та український досвід. *Інноваційна економіка*, 13(1), 64.
29. Писаревський, І. М. Матеріально-технічна база готелів : підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв. Харків: ХНАМГ, 2010. 286 с.

30. Плахотнік, О. С. (2021). Використання локальної айдентики у формуванні інтер'єрних рішень готельних комплексів. *Архітектурні студії*, 7(1), 2018. 339 с.
31. Пузирьов В.П. Основи організації будівельного виробництва. Київ: Вища школа, 2017. 368 с.
32. Пучков А.А. Архітектура готелів та туристичних комплексів. Київ: Арістей, 2018.
33. П'ятницька, Н. О. Організація виробництва та обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. / Н. О. П'ятницька. Київ: КНТЕУ, 2005. 563 с.
34. Рудаков В.О. Архітектурна типологія: житло, громадські споруди. Харків: ХНУБА, 2020. 426 с.
35. Устаткування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. / І. О. Конвісер, Г. А. Бублик, Т. Б. Паригіна, Ю. М. Григор'єв. Київ: КНТЕУ, 2005. 566 с.

Допоміжна

36. Алексеєнко В.В. Готельно-ресторанна справа. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 320 с.
37. Власюк Г.В. Оцінювання управління витратами виробництва / Г.В. Власюк// Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. – 2015. – № 4. – С.68 – 71.
38. Грицюк, Л. С. Проектування закладів харчування : навч. посіб. / Л. С. Грицюк, С. М. Лінда, В. Б. Якубовський; Нац. ун-т «Львів. Політехніка». Львів.: Вид-во Львів. Політехніки, 2012. 181 с.
39. Журнал «Ресторатор» [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://restoratorchef.ua>
40. Журнал «Рестораторъ» [Електронний ресурс]. Режим доступу:<http://restorator.ua>.
41. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.

42. Мостова, Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб./Л. М. Мостова, О. В. Новікова. Київ: Ліра-К, 2010. 388 с.

43. Мостова, Л. М. Організація та проектування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. для студ. ВНЗ напряму підготов. «Професійна освіта»/Л. М. Мостова, К. В. Свідло, Т. А. Лазарева; Укр. інж.-пед. ун.-т, Харк. торг.-екон. ун.-т КНТЕУ. Харків: УПА, 2012. – 351 с.

44. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник / Х. Й. Роглев. Київ: Кондор, 2009. – 408 с.

Електронні ресурси

45. <https://www.kmu.gov.ua> – Офіційний портал Кабінету Міністрів України.

46. <https://www.minregion.gov.ua> – Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України.

47. <https://www.zakon.rada.gov.ua> Законодавство України.

48. <https://www.hotelier.pro> Професійний портал для готельєрів.

49. <https://www.archdaily.com> Міжнародний архітектурний портал.

50. <https://buildportal.org.ua> Український будівельний портал.

51. <https://archdesign.org.ua> Архітектура та дизайн в Україні.

52. <https://www.dniprobud.com> Будівельний ринок і послуги.

53. <https://propertytimes.ua> Комерційна нерухомість.

54. <https://spilka.org.ua> Спілка архітекторів України.

Іноземні джерела

55. Neufert E. Architects' Data. Wiley-Blackwell, 2012.

56. Ching F.D.K. Building Construction Illustrated. Wiley, 2019.

57. Smith, R., & Henderson, K. (2019). Sustainable practices in luxury hotels: Balancing guest expectations and environmental responsibility. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 205.