

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Економічний факультет

ПОГОДЖЕНО
Декан
Економічного факультету

(підпис) **Андрій МУЗИЧЕНКО**
« ____ » _____ 2026 р.

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри
готельно-ресторанної справи та
туризму

(підпис) **Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО**
« ____ » _____ 2026 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Концептуальне обґрунтування клубу-готелю на 20 номерів»

Спеціальність
Освітня програма
Орієнтація освітньої програми

241 «Готельно-ресторанна справа»
«Готельно-ресторанний бізнес»
Освітньо-професійна

Гарант освітньої програми
к. е. н., доцент

(підпис) **Лариса ГОПКАЛО**

**Керівник бакалаврської
кваліфікаційної роботи**
к. держ. упр., доцент

(підпис) **Євген КОЗЛОВСЬКИЙ**

Виконала

(підпис) **Карина БІРЮКОВА**

КИЇВ – 2026

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Економічний факультет

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму
д.е.н., професор _____ Світлана Мельниченко
«27» жовтня 2025 р.

ЗАВДАННЯ
до виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи
здобувача вищої освіти
Бірюкова Карина Михайлівна

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма: «Готельно-ресторанний бізнес»
Орієнтація освітньої програми: освітньо-професійна

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи: «Концептуальне обґрунтування клубу-готелю на 20 номерів»
затверджена наказом ректора НУБіП України від 22.10.2025 р. № 2446 «С»

Термін подання завершеної роботи на кафедру 2026.27.05

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи: законодавчі та нормативні акти, ДБН, СНіП, ДСТУ, ГОСТ, статистичні матеріали Державного комітету статистики України, наукові праці вчених, матеріали науково-практичних конференцій.

Об'єкт дослідження – процес формування концептуального проєкту підприємства готельного господарства.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до організації сервісного процесу, впровадження інформаційних технологій, формування системи обслуговування та забезпечення якості послуг у підприємстві готельного господарства.

Перелік завдань, які повинен виконати здобувач вищої освіти для досягнення поставленої мети:

- проаналізувати теоретичні засади функціонування підприємств готельного господарства та нормативно-правове забезпечення їх діяльності в Україні;
- дослідити особливості формування концепції готельного підприємства та визначити його категорію відповідно до чинних стандартів;

- розробити модель організації сервісного процесу, включаючи бронювання, реєстрацію, розміщення та виселення гостей;
- обґрунтувати використання інформаційних технологій у системі управління готелем;
- визначити організаційну структуру служби хаузкіпінгу та розрахувати необхідну чисельність персоналу;
- сформулювати перелік основних і додаткових послуг та надати їх характеристику.

Дата видачі завдання «24» жовтня 2025 р.

**Керівник бакалаврської
кваліфікаційної роботи**

Козловський Є. В.

Завдання прийняв до виконання

Бірюкова К. М.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ПІДГОТОВКИ ТА ЗАХИСТУ БАКАЛАВРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Етапи підготовки та захисту кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1.	Вибір теми бакалаврської кваліфікаційної роботи, підготовка завдання, складання плану, консультації з проведення дослідження	1 вересня – 30 вересня 2025 р.	Виконано
2.	Оформлення і затвердження завдання на бакалаврську кваліфікаційну роботу	1 жовтня – 15 листопада 2025 р.	Виконано
3.	Написання 1 розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	20 листопада 2025 р. – 2 січня 2026 р.	Виконано
4.	Попередній захист 1 розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	5 січня – 8 січня 2026 р.	Виконано
5.	Написання 2 розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	9 січня – 20 лютого 2026 р.	Виконано
6.	Попередній 2 розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	20–27 лютого 2026 р.	Виконано
7.	Підготовка 3 розділу роботи бакалаврської кваліфікаційної роботи	2 березня – 17 квітня 2026 р.	Виконано
8.	Попередній 3 розділу бакалаврської кваліфікаційної роботи	20 – 24 квітня 2026 р.	Виконано
9.	Підготовка висновків, списку використаних джерел та додатків. Оформлення роботи відповідно до встановлених вимог, передача на перевірку керівникові.	27 квітня – 8 травня 2026 р.	Виконано
10.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	11 – 15 травня 2026 р.	Виконано
11.	Перевірка роботи на академічний плагіат	18 травня 2026 р.	Виконано
12.	Отримання відгуку керівника роботи	19 – 20 травня 2026 р.	Виконано
13.	Отримання зовнішньої рецензії	21 – 22 травня 2026 р.	Виконано
14.	Подача роботи на кафедру	25 травня 2026 р.	Виконано
15.	Підготовка доповіді і презентації. Попередній розгляд та захист на випусковій кафедрі	25 – 26 травня 2026 р.	Виконано
16.	Допуск бакалаврської кваліфікаційної роботи до захисту завідувачем кафедри	27 травня – 29 травня 2026 р.	Виконано
17.	Захист кваліфікаційної роботи перед екзаменаційною комісією	відповідно до розкладу	Виконано

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ	10
1.1. Концепція підприємства готельного господарства	10
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ. СЕРВІС	21
2.1. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office)	21
2.1.1. Приймально-вестибюльна група	21
2.1.2. Житлова	23
2.1.3. Для надання побутових послуг, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча	25
2.2. Групи приміщень. Бек Офіс (Back Office)	27
2.2.1. Адміністративна	27
2.2.2. Господарська та виробничо-побутова	29
2.3. Сервіс (Service)	31
2.3.1. Бронювання (Reservation). Реєстрація (Check-In). Розміщення (Accommodation). Виселення (Check-Out)	31
2.3.2. Хаузкіпінг (Housekeeping) Клінінг (Cleaning)	34
2.3.3. Велес (Wellness), СПА (SPA), Фітнес (Fitness) - центри	37
2.3.4. Івент-сервіс (Invent Service). Конференц-сервіс (Conference)	39
2.4. Заклади харчування	43
2.4.1 Ресторани. Бари (Foodand Beverage (F&B))	43
2.4.2. Рум-сервіс (Room Service)	49
РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН	51
3.1. Об'ємно-планувальні рішення	51
3.2. Архітектурні рішення. Характеристика території	53
3.3. Характеристика будівлі	57
3.4. Інженерні системи підприємства готельного господарства	60
3.5. Дизайн	63
3.6. Кошторис	67
ВИСНОВКИ	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТКИ	76

ВСТУП

Сучасний розвиток готельно-ресторанного комплексу України відбувається в умовах трансформації туристичного ринку, посилення конкуренції, інтеграції у європейський простір та впровадження міжнародних стандартів якості обслуговування. У цих умовах особливого значення набуває формування ефективної концепції підприємства готельного господарства, яка відповідає вимогам національного законодавства, зокрема Закону України «Про туризм», Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні (затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 19 від 15.01.2003 р. із змінами), а також чинним стандартам щодо класифікації готелів за категоріями. Забезпечення належного рівня сервісу, організації хаузкіпінгу, цифровізації процесів бронювання та обслуговування гостей є визначальними чинниками конкурентоспроможності готельного підприємства. Критичний аналіз наукових праць і практичного досвіду свідчить про те, що попри значну кількість досліджень у сфері готельного бізнесу, питання комплексного проектування сервісних процесів з урахуванням цифровізації, нормативних вимог та організації внутрішніх підрозділів (зокрема служби прийому і розміщення та хаузкіпінгу) потребують подальшого системного узагальнення й практичної адаптації.

Проблеми управління якістю готельних послуг, стандартизації обслуговування, організації сервісних процесів висвітлювалися у працях вітчизняних науковців, зокрема В. В. Архіпова, В. А. Русавської, О. О. Любіцевої, І. М. Школи, а також у дослідженнях зарубіжних авторів, серед яких Ф. Котлер, Дж. Уокер, М. Портер та інші. Водночас відмінність даного дослідження полягає у комплексному підході до формування концепції підприємства готельного господарства з деталізацією сервісного циклу, впровадженням сучасних інформаційних технологій, обґрунтуванням організації підрозділу хаузкіпінгу та узгодженням усіх процесів із чинними нормативами України.

Гіпотеза дослідження заснована на припущенні, що розроблення концептуального проєкту підприємства готельного господарства на основі системного підходу, інтеграції цифрових технологій обслуговування, чіткої регламентації сервісних процесів та дотримання національних стандартів дозволить підвищити якість послуг, оптимізувати внутрішні бізнес-процеси та забезпечити конкурентні переваги підприємства на ринку.

Метою роботи є обґрунтування та розроблення концептуального проєкту підприємства готельного господарства з урахуванням нормативних вимог України, сучасних технологій організації сервісу та принципів ефективного управління.

Для досягнення поставленої мети передбачено вирішення **завдань**:

- проаналізувати теоретичні засади функціонування підприємств готельного господарства та нормативно-правове забезпечення їх діяльності;
- дослідити особливості формування концепції готельного підприємства та визначити його категорію відповідно до чинних стандартів;
- розробити модель організації сервісного процесу, включаючи бронювання, реєстрацію, розміщення та виселення гостей;
- обґрунтувати використання інформаційних технологій у системі управління готелем;
- визначити організаційну структуру служби хаузкіпінгу та розрахувати необхідну чисельність персоналу;
- сформулювати перелік основних і додаткових послуг та надати їх характеристику.

Об'єктом дослідження є процес формування концептуального проєкту підприємства готельного господарства.

Предметом дослідження є методичні та практичні підходи до організації сервісного процесу, впровадження інформаційних технологій, формування системи обслуговування та забезпечення якості послуг у підприємстві готельного господарства.

Теоретичною основою дослідження стали наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених з питань готельного менеджменту, маркетингу послуг, управління якістю, а також чинні нормативно-правові акти України у сфері готельного господарства.

Методичною основою роботи є сукупність загальнонаукових і спеціальних методів дослідження, зокрема аналіз і синтез, порівняння, узагальнення, системно-структурний підхід, моделювання сервісних процесів, розрахунково-аналітичні методи, статистичний аналіз, методи прогнозування та структурно-логічного моделювання.

Елементи наукової новизни полягають у розробленні комплексної моделі сервісного циклу підприємства готельного господарства з інтеграцією цифрових інструментів управління.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання розробленої концепції при створенні або модернізації підприємства готельного господарства, впровадженні систем управління якістю послуг, удосконаленні організації роботи служби прийому і розміщення та підрозділу хаузкіпінгу.

Результати дослідження **апробовані** у форматі доповіді на I Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми та перспективи розвитку індустрії гостинності і крафтових виробництв» 20.11.2025 р.: Козловський Є. В., Бірюкова К. М. Особливості управління проєктами в туристичній сфері // Актуальні проблеми та перспективи розвитку індустрії гостинності і крафтових виробництв: I Міжнародна науково-практична конференція, присвячена 95-річчю заснування Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця, 20 листопада 2025 р. : [тези] / за загал. редак. О. Ю. Давидової [та ін.]. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2025. С. 48-50.

Структура роботи зумовлена поставленою метою та завданнями дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ

1.1. Концепція підприємства готельного господарства

Концептуальне обґрунтування створення клубу-готелю на 20 номерів у місті Києві базується на аналізі сучасних тенденцій розвитку готельного ринку столиці, трансформації попиту в умовах воєнного стану та поступового відновлення туристичної й ділової активності. Київ залишається ключовим адміністративним, бізнесовим, культурним і дипломатичним центром України, де зосереджені органи державної влади, представництва міжнародних організацій, великі компанії, ІТ-бізнес, освітні установи та медичні центри. Попит на тимчасове розміщення формують службові відрядження, діяльність міжнародних місій, волонтерських організацій, внутрішній туризм, учасники конференцій і навчальних програм, а також громадяни, які перебувають у столиці з особистих причин (лікування, оформлення документів, вступ до закладів освіти тощо).

У структурі пропозиції готельного ринку Києва спостерігається наявність великих мережевих готелів категорії 4 – 5*, апарт-готелів, хостелів та квартир подової оренди. Водночас сегмент малих концептуальних клубних готелів з обмеженою кількістю номерів, орієнтованих на приватність, камерність і високий рівень персоналізованого сервісу, представлений недостатньо. Саме ця ніша створює передумови для реалізації проєкту клубу-готелю на 20 номерів, який поєднуватиме функції комфортного засобу розміщення та закритого простору для спілкування, ділових зустрічей і неформального нетворкінгу.

Доцільність проєкту зумовлена такими чинниками. По-перше, зростає попит на безпечні, невеликі об'єкти розміщення з контрольованим доступом і підвищеним рівнем приватності. По-друге, клієнти все частіше обирають не стандартизовані великі готелі, а атмосферні заклади з індивідуальною концепцією, дизайнерським інтер'єром та унікальною сервісною пропозицією [20, 47]. По-третє, невелика місткість (20 номерів) забезпечує гнучкість

управління, можливість персоналізації обслуговування та оптимізацію витрат. По-четверте, формат клубу дозволяє сформувати постійну клієнтську базу через програму лояльності та закриті заходи для резидентів.

Функціональні характеристики підприємства визначаються відповідно до вимог Національних стандартів України у сфері туристичних послуг та класифікації готелів (зокрема ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» та ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»). Запроєктований клуб-готель належатиме до категорії «готель» з орієнтовним рівнем категоризації 4 зірки, що передбачає розширений перелік обов'язкових і додаткових послуг, підвищений рівень комфорту номерів, цілодобову роботу служби прийому та розміщення, наявність ресторанного сервісу та додаткової інфраструктури.

Загальна місткість готелю становитиме 20 номерів із розрахунковою кількістю 34 – 40 місць залежно від категорії номерів та можливості встановлення додаткових спальних місць. Структура номерного фонду передбачає диференціацію за рівнем комфорту та цільовою аудиторією. Зокрема, планується:

- 8 номерів категорії «Стандарт» (площа 20 – 24 м²), двомісне розміщення з одним двоспальним або двома односпальними ліжками;
- 6 номерів категорії «Покращений» (25 – 30 м²) з розширеною зоною відпочинку, робочим столом та можливістю додаткового місця;
- 4 номери категорії «Напівлюкс» (30 – 35 м²) із зонуванням простору на спальну та вітальну частини;
- 2 номери категорії «Люкс» (40 – 50 м²), які передбачають окрему спальню, вітальню, преміальні оздоблювальні матеріали та розширений пакет сервісу.

Усі номери оснащуються відповідно до вимог категорії 4*: індивідуальною системою кондиціонування та вентиляції, санвузлом із душовою кабіною або ванною, феном, косметичними наборами, сейфом, мінібаром, телевізором із доступом до цифрових каналів, високошвидкісним

Wi-Fi, телефонним зв'язком, системою електронного доступу та звукоізоляцією [19]. Особлива увага приділяється дизайну інтер'єру, який відображатиме концепцію клубного простору – поєднання сучасного мінімалізму з елементами київської культурної ідентичності (фотографії історичних районів міста, авторські картини українських митців, використання натуральних матеріалів).

До основних функціональних зон готелю належатимуть: служба прийому та розміщення (reception) з лобі-зоною, лаунж-простір клубного формату, ресторан або гастробар на 30 – 40 посадкових місць, конференц-кімната трансформер на 20 осіб, коворкінг-зона для гостей, службові та технічні приміщення, господарський блок.

Перелік основних послуг включатиме: цілодобове розміщення та бронювання номерів, прибирання номерів (щоденне та генеральне), зміну постільної білизни відповідно до стандартів, організацію харчування (сніданки формату «шведський стіл» або a la carte), надання інформаційних послуг, виклик таксі, бронювання квитків, послуги зберігання багажу, користування Wi-Fi на всій території готелю [38].

Додаткові послуги відповідно до функціонального призначення клубу-готелю передбачають:

- організацію закритих клубних заходів (бізнес-сніданки, тематичні вечори, презентації книг, камерні концерти);
- оренду конференц-залу та обладнання (проектор, екран, аудіосистема);
- послуги коворкінгу для гостей і резидентів;
- трансфер до/з аеропорту або вокзалу;
- пральню та хімчистку;
- room-service;
- послуги консьєржа;
- формування індивідуальних туристичних маршрутів Києвом;
- довгострокове проживання за спеціальними тарифами для корпоративних клієнтів [36].

Особливістю концепції є клубна модель функціонування, що передбачає створення спільноти постійних гостей – представників креативних індустрій, бізнесу, міжнародних організацій, культурних діячів. Для них запроваджується програма «резидентства», яка включає персональні знижки, пріоритетне бронювання, доступ до закритих заходів та спеціальних сервісів. Таким чином, готель виконує не лише функцію розміщення, а й роль комунікаційного простору.

Важливим елементом концепції є формування унікального неймінгу підприємства. З урахуванням локації, цільової аудиторії та клубного формату пропонується назва «Kyiv Heights Club Hotel» або українська версія «Клуб-готель “Київські Висоти”». Назва поєднує асоціацію з піднесенням, розвитком, панорамою столиці та водночас підкреслює статусність і камерність простору. Обрана назва має відповідати таким вимогам: унікальність на ринку, легкість вимови українською та англійською мовами, асоціативність із Києвом, можливість створення впізнаваного логотипу та айдентики. Брендинг передбачає використання стриманої кольорової гами (глибокий синій, графітовий, золотисті акценти), що символізує стабільність, надійність і преміальність.

Отже, концепція клубу-готелю на 20 номерів у Києві ґрунтується на ідеї створення камерного, безпечного та функціонального простору категорії 4*, орієнтованого на ділових гостей і культурну спільноту міста. Проект є економічно та ринково доцільним, відповідає вимогам національних стандартів у сфері готельного господарства, враховує сучасні тенденції персоналізації сервісу та формування клієнтських спільнот, що забезпечує його конкурентні переваги на ринку готельних послуг столиці [48].

Маркетингове обґрунтування створення клубу-готелю на 20 номерів у місті Києві базується на комплексному аналізі туристичної привабливості столиці, стану туристичної інфраструктури та конкурентного середовища на ринку готельних послуг. Київ є найбільшим адміністративним, діловим, культурним і науковим центром України, що формує стабільний попит на

послуги тимчасового розміщення незалежно від сезонних коливань. Туристична привабливість міста визначається вигідним географічним положенням на перетині національних і міжнародних транспортних шляхів, розташуванням на берегах річки Дніпро, поєднанням історичної спадщини та сучасної урбаністичної інфраструктури [29].

Київ має значний історико-культурний потенціал, який формує пізнавальний туризм. До ключових об'єктів належать Софійський собор і Києво-Печерська лавра (об'єкти Світової спадщини ЮНЕСКО), Михайлівський Золотоверхий монастир, Андріївська церква, Золоті ворота, Національний музей історії України, Музей Голодомору, численні театри, галереї та культурні простори. Важливим чинником туристичної привабливості є проведення культурних, мистецьких та ділових заходів, форумів, конференцій, виставок, що стимулює розвиток подієвого та MICE-туризму. Окрім того, Київ виконує функцію центру медичного туризму (провідні клініки, діагностичні центри), освітнього туризму (провідні університети країни), а також внутрішньої ділової міграції [18].

Туристична інфраструктура столиці є розгалуженою та багатофункціональною. Основу інфраструктури складають засоби розміщення різних типів – готелі категорій від 1* до 5*, апарт-готелі, хостели, butik-готелі, орендовані апартаменти. У місті функціонують санаторно-курортні та оздоровчі заклади, зокрема у передмісті та паркових зонах. Транспортна інфраструктура представлена міжнародними аеропортами «Бориспіль» і «Київ» (Жуляни), Центральним та Південним залізничними вокзалами, розгалуженою мережею метрополітену (3 лінії), міським наземним транспортом і розвиненою системою таксі та каршерінгу. Значну роль відіграють заклади харчування – ресторани різних концепцій, кав'ярні, гастробари, що формують гастрономічну привабливість міста. Окремий сегмент інфраструктури становлять бізнес-центри класу «А» і «В», коворкінги, конференц-холи, виставкові комплекси (МВЦ, «Парковий»,

«Український дім»), спортивні об'єкти (Палац спорту, НСК «Олімпійський»), а також туристичні оператори, екскурсійні бюро та гіді-перекладачі.

Для проєктованого клубу-готелю доцільною є локація в центральній частині міста або в межах історичного Подолу чи Печерського району, що забезпечує пішохідну доступність до туристичних пам'яток, адміністративних установ і бізнес-центрів. Така територіальна прив'язка підвищує інвестиційну привабливість проєкту та формує конкурентну перевагу за рахунок зручності для цільової аудиторії – ділових туристів, представників міжнародних організацій, культурних діячів і внутрішніх мандрівників [42].

Аналіз засобів розміщення, що формують конкурентне середовище, свідчить про наявність у Києві великої кількості готелів різних форматів. У сегменті 4 – 5* функціонують міжнародні мережеві готелі (InterContinental, Hilton, Fairmont, Hyatt Regency), які орієнтовані на преміальний сегмент та великі конференційні заходи. У середньому сегменті представлені такі готелі, як Radisson Blu, Premier Palace, CityHotel, Ibis, що забезпечують стандартизований сервіс і значний номерний фонд. Поряд із ними діють бутик-готелі та малі приватні готелі з номерним фондом 10 – 30 номерів, які створюють більш камерну атмосферу, але часто не мають чітко сформованої клубної концепції.

Особливістю конкурентного середовища є також значна частка апартаментів подового оренди, які конкурують за рахунок нижчої ціни, проте не забезпечують стандартизованого сервісу, безпеки та комплексу додаткових послуг [8]. Хостели формують окремий бюджетний сегмент і не є прямими конкурентами клубу-готелю, орієнтованого на середній та вище середнього ціновий сегмент. Прямими конкурентами для проєктованого клубу-готелю на 20 номерів є малі бутик-готелі центральної частини Києва, що мають номерний фонд до 30 номерів і позиціонуються як дизайнерські або бізнес-готелі. До них можна віднести готелі на Подолі та Печерську, які пропонують підвищений рівень комфорту, але не завжди мають розвинену клубну складову, коворкінг-простір чи системну програму лояльності для постійних

гостей. Аналіз їхніх конкурентних переваг свідчить, що основний акцент робиться на розташуванні й інтер'єрі, тоді як концепція спільноти, нетворкінгу та закритих заходів для резидентів залишається недостатньо реалізованою.

Проектований клуб-готель вирізнятиметься завдяки поєднанню функції засобу розміщення категорії 4* із форматом приватного клубного простору. Конкурентною перевагою стане невеликий номерний фонд (20 номерів), що дозволить забезпечити індивідуалізований сервіс, високий рівень безпеки, персоналізовані пропозиції для корпоративних клієнтів та довгострокових гостей [50]. Додатковими конкурентними перевагами стануть наявність коворкінг-зони, конференц-кімнати для камерних заходів, організація закритих бізнес-сніданків і культурних подій, а також партнерство з екскурсійними компаніями та гідами-перекладачами [3].

З урахуванням проведеного маркетингового аналізу можна зробити висновок, що проектування клубу-готелю на 20 номерів у Києві є доцільним. Столиця має високий рівень туристичної та ділової привабливості, розвинену інфраструктуру та стабільний попит на якісні послуги розміщення. Наявне конкурентне середовище характеризується значною кількістю готелів різних категорій, однак сегмент малих концептуальних клубних готелів із чітко сформованою ідеологією спільноти та персоналізованого сервісу залишається недостатньо насиченим. Це створює передумови для успішної реалізації проєкту та формування стійкої конкурентної позиції на ринку столиці.

Створення клубу-готелю на 20 номерів у місті Києві передбачає детальний аналіз конкурентного середовища, що дозволяє визначити рівень конкурентної боротьби, потенційні ризики та конкурентні переваги майбутнього підприємства. Готельний ринок столиці характеризується високою концентрацією засобів розміщення різних форматів, що функціонують у сегментах від економ до преміум-класу. Водночас структура попиту поступово трансформується у бік зростання частки індивідуальних мандрівників, представників бізнесу, міжнародних організацій, креативного сектору та внутрішнього туризму.

До ключових факторів, що впливають на рівень конкурентної боротьби, належить розмір і темпи зростання ринку. Київ як столиця акумулює найбільший обсяг ділових поїздок в Україні. Попит формується не лише туристами, а й службовими відрядженнями, роботою міжнародних фондів, дипломатичних місій, ІТ-компаній, освітніх установ. Ринок демонструє тенденцію до поступового відновлення та структурної перебудови, що відкриває можливості для невеликих гнучких форматів розміщення. Виробничі потужності конкурентів визначаються кількістю номерів і місткістю готелів. У центральних районах Києва функціонують як великі готелі з номерним фондом понад 200 номерів, так і малі бутик-готелі на 15 – 40 номерів. Великі підприємства мають значні матеріально-технічні ресурси, однак їхня організаційна структура менш гнучка. Натомість малі готелі здатні швидше адаптуватися до змін попиту.

Цінові пропозиції у середньому сегменті (3 – 4*) коливаються залежно від локації, рівня сервісу та сезонності. Середня вартість проживання у центральній частині Києва у готелях категорії 4* становить від 3000 до 6000 грн за добу. Бутик-готелі формують вищу ціну завдяки індивідуальному сервісу та дизайну [26]. Проектований клуб-готель планує позиціонування у середньому+ сегменті з гнучкою тарифною політикою для корпоративних клієнтів та довгострокового проживання.

Швидкість технологічних змін у галузі проявляється у впровадженні сучасних систем онлайн-бронювання, CRM-систем, безконтактного check-in/check-out, електронних ключів, інтеграції з глобальними системами дистрибуції. Конкурентоспроможність значною мірою залежить від здатності підприємства швидко реагувати на потреби споживачів через розширення переліку послуг, цифровізацію сервісу та персоналізацію пропозицій [37, 39].

Прибутковість галузі у Києві залежить від завантаженості номерного фонду та середнього тарифу. Малі готелі з ефективною операційною моделлю мають можливість забезпечувати стабільну рентабельність завдяки

оптимізації витрат та орієнтації на постійну клієнтуру. Саме ця модель лежить в основі концепції клубу-готелю.

Таблиця 1.1

Функціональні характеристики підприємств
готельного господарства м. Києва

№ п/п	Назва закладу розміщення, категорія (зірко вість), адреса	Кількість номерів	Кількість місць	Інфраструктурна характеристика об'єкта
1	Radisson Blu Hotel, 4*, вул. Ярославів Вал	255	понад 400	Ресторан, конференц-зали, бізнес-центр, фітнес-зона
2	Premier Palace Hotel, 5*, б-р Т. Шевченка	289	понад 450	Ресторани, SPA, басейн, конференц-простір
3	CityHotel, 4*, вул. Б. Хмельницького	124	близько 200	Ресторан, конференц-зал, тренажерна зала
4	Бутик-готель на Подолі (4*)	20 – 30	35 – 50	Лобі-бар, ресторан, дизайнерський інтер'єр
5	Ibis Kyiv City Center, 3*, б-р Т. Шевченка	212	понад 300	Ресторан, бар, базові бізнес-послуги

Аналіз показує, що найбільшу конкуренцію формують 4* готелі центральної частини міста.

Таблиця 1.2

Результати оцінки конкурентів підприємства готельного господарства,
що проєктується (оцінювання за 5-бальною шкалою)

Показник	Назва підприємства готельного господарства		
	Radisson Blu Hotel, 4*, вул. Ярославів Вал	Premier Palace Hotel, 5*, б-р Т. Шевченка	CityHotel, 4*, вул. Б. Хмельницького
Місце розташування	5	4	5
Транспортна доступність	5	4	5
Екстер'єр та інтер'єр	5	4	5
Якість обслуговування	4	4	5
Асортимент додаткових послуг	3	3	5
Рівень ресторанного обслуговування	4	3	5
Система бронювання	4	4	5
Вартість проживання	4	4	4
Рівень безпеки туристів	4	4	5
Середній бал	4,2	3,8	4,9

Результати оцінювання свідчать, що основною конкурентною перевагою проєктованого підприємства є розширений перелік додаткових послуг, клубна концепція, підвищений рівень безпеки та інтеграція сучасних цифрових рішень.

Таблиця 1.3

Концептуальне рішення підприємства готельного господарства

Клуб-готель «Kyiv Heights Club Hotel», м. Київ

Ознаки концепції		Характеристика ознак		
Характеристика місця розташування				
Країна (місце) розташування		Україна		
Адміністративний вид території		м. Київ, Печерський район		
Адреса розташування підприємства готельного господарства		центральна частина міста, поблизу ділового центру		
Система проживання і харчування		проживання + сніданок (ВВ), напівпансіон за запитом		
Тип підприємства		клуб-готель		
Категорія		4*		
Кадровий склад		35 – 40 працівників		
Система управління		лінійно-функціональна		
Стиль управління		демократичний, клієнтоорієнтований		
Цільовий сегмент споживачів		бізнес-туристи, міжнародні організації, креативний клас		
Спосіб організації та взаємозв’язку всіх груп приміщень		чітке зонування: житлова, громадська, службова групи		
Розміщення				
Вид		Клуб-готель міського типу (4*), центральна частина м. Києва		
Рівень комфорту		Підвищений (4*), сучасне оснащення, клімат-контроль, Smart-TV, Wi-Fi, шумоізоляція		
Місткість		20 номерів, 38 місць		
Дизайнерський стиль		Сучасний мінімалізм з елементами українського модерну		
Категорія номерів	Стандарт	Дуплекс	Люкс	Апартамент
Кількість номерів	10	4	4	2
Харчування				
Тип закладів	Ресторан	Лобі-бар	Панорамний бар	
Організація харчування	Сніданки (ВВ), а la carte, бізнес-ланчі	Напої, десерти, легкі закуски	-	
Кількість місць	40	20	-	
Режим роботи	07:00 – 23:00	08:00 – 23:00	-	
Форма обслуговування	Шведський стіл (сніданок), офіціантська	Барне обслуговування	-	

Дизайнерський стиль	Сучасна класика з елементами українського модерну	Лаунж-стиль, м'які зони	-	
Бізнес-послуги				
Тип	Конференц-зал	Зал для нарад	Бізнес центр	
Режим роботи	08:00 – 20:00			
Дизайнерський стиль	Сучасний мінімалізм, нейтральні кольори, модульні меблі			
Побутове обслуговування				
Тип	Солярій, салон краси	Пральня, хімчистка		
Режим роботи	-	08:00 – 20:00		
Дизайнерський стиль	-	Сучасний мінімалізм, нейтральні кольори		
Рекреаційні послуги				
Тип	Режим роботи			
	Басейн	Тренажерна зала	SPA - центр	Зона для анімації
Режим роботи	08:00 – 20:00	08:00 – 20:00	08:00 – 20:00	08:00 – 20:00
Торгівля				
Тип	Призначення	Режим роботи		
		по днях	по годинах	
Магазин-бутік	Реалізація сувенірів	-	-	

Режим роботи передбачає цілодобове функціонування служби прийому та розміщення, що відповідає стандартам категорії 4*. Кількість номерів (20) забезпечує камерність і персоналізацію сервісу. Організація взаємозв'язку приміщень здійснюється за принципом функціонального зонування з мінімізацією перетину потоків гостей і персоналу.

Таким чином, проведений аналіз конкурентного середовища підтверджує доцільність проєктування клубу-готелю на 20 номерів у Києві. Наявність стійкого попиту, незаповнена ніша клубного формату та можливість створення унікальної сервісної концепції забезпечують перспективність і конкурентоспроможність майбутнього підприємства.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ. СЕРВІС

2.1. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office)

2.1.1. Приймально-вестибюльна група

Приймально-вестибюльна група приміщень є центральною частиною фронт-офісу клубу-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» на 20 номерів та формує перше враження гостей про заклад. Проектування цієї групи здійснюється відповідно до вимог:

- ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»;
- ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (категорія 4*);
- ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» [10];
- ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» [12];
- чинних санітарних та протипожежних норм України.

Оскільки проєктований заклад належить до категорії 4* та має номерний фонд 20 номерів (38 місць), площі приймально-вестибюльної зони визначаються з урахуванням місткості, рівня категорії та необхідності забезпечення комфортного руху гостей.

До приймально-вестибюльної групи належать:

1. Вестибюль (лобі).
2. Зона реєстрації (Front Office).
3. Back Office (за стійкою реєстрації).
4. Приміщення для зберігання багажу.
5. Санітарні вузли для гостей.
6. Приміщення охорони.
7. Ліфтовий хол.
8. Гардероб (за потреби).
9. Тамбур/вхідна група.

У відповідності до ДБН В.2.2-20:2008 у вестибюлі передбачаються такі функціональні зони [10]:

1. Зона інтенсивного пішохідного руху – простір від центрального входу до рецепції та ліфтів.
2. Зона екстенсивного руху – простір пересування до лаунж-зони, ресторану, конференц-залу.
3. Зона очікування та відпочинку – м'які меблі, журнальні столики.
4. Інформаційна зона – рецепція, інформаційна стійка.

Розташування зон прийнято за фронтальним принципом, рецепція повинна бути чітко видимою з центрального входу, що відповідає вимогам категорії 4*. Згідно з ДБН В.2.2-20:2008, орієнтовна площа вестибюлю для готелів 3 – 4* приймається з розрахунку $0,8 - 1,2 \text{ м}^2$ на одне місце [10].

Розрахунок: $38 \text{ місць} \times 1,0 \text{ м}^2 = 38 \text{ м}^2$ (мінімальна площа основного вестибюлю) З урахуванням підвищеної комфортності (4*) та клубного формату приймаємо коефіцієнт 1,3: $38 \times 1,3 = 49,4 \text{ м}^2$

Приймаємо площу вестибюлю 50 м^2 .

Таблиця 2.1

Площі приміщень приймально-вестибюльної групи

№	Найменування приміщення	Нормативне обґрунтування	Розрахунок	Прийнята площа, м^2
1	Тамбур подвійний	ДБН В.2.2-20:2008	за габаритами входу	6
2	Вестибюль (лобі)	$1,0 - 1,3 \text{ м}^2/\text{місце}$	$38 \times 1,3$	50
3	Зона рецепції (Front Office)	$6 - 8 \text{ м}^2$ на 1 робоче місце	2 роб. місця	14
4	Back Office	$4 - 6 \text{ м}^2$ на 1 працівника	2 працівники	10
5	Камера зберігання багажу	$0,08 - 0,1 \text{ м}^2/\text{місце}$	$38 \times 0,1$	4
6	Санвузол для гостей (чол./жін.)	ДБН, санітарні норми	2 окремі блоки	12
7	Санвузол МГН	ДБН В.2.2-40:2018	мін. $4,5 - 6 \text{ м}^2$	5
8	Приміщення охорони	$6 - 8 \text{ м}^2$	1 пост	7
9	Ліфтовий хол	нормативна зона очікування		10

Загальна площа приймально-вестибюльної групи: 118 м². Приймально-вестибюльна група клубу-готелю на 20 номерів сформована відповідно до:

- вимог ДБН В.2.2-20:2008 [10];
- ДСТУ 4268:2003;
- ДСТУ 4269:2003 (категорія 4*) [17];
- Норм інклюзивності та пожежної безпеки.

Загальна площа групи становить близько 118 м², що забезпечує:

- нормативну місткість;
- комфорт руху;
- відповідність категорії 4*;
- функціональне зонування;
- належний рівень безпеки.

Приймально-вестибюльна зона відповідає концепції клубного формату та створює умови для якісного персоналізованого сервісу.

2.1.2. Житлова

Житлова група приміщень клубу-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» на 20 номерів проєктується відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» [10], ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [17], а також чинних санітарних і протипожежних норм України.

Відповідно до нормативних положень, до складу житлової групи входять номери, коридори, ліфтові або сходово-ліфтові холи, горизонтальні комунікації, приміщення для чергового персоналу, приміщення для чистої та брудної білизни, а також блоки побутового обслуговування на поверхах. При цьому площа номерів повинна становити 50 – 70 % загальної площі житлової групи [46].

Номерний фонд готелю складається з 20 номерів: 2 апартаменти, 4 люкси, 4 дуплекси та 10 стандартних номерів. Площі номерів прийняті з

урахуванням мінімальних вимог ДСТУ 4269:2003 для категорії 4*. Площа стандартного номера становить 22 м² (що перевищує мінімально допустимі 16 м² для двомісного номера), площа дуплексу – 30 м², люксу – 40 м² (при нормативі не менше 35 м²), апартаменту – 50 м². Загальна площа номерного фонду становить 600 м².

Стандартні номери складаються зі спальні, передпокою та санвузла з душовою кабіною. Оснащення включає ліжка, приліжкові тумби, шафу, письмовий стіл, крісло, телевізор, телефон, сейф, мінібар, кондиціонер, доступ до Wi-Fi, фен, комплект рушників і гігієнічних засобів.

Дуплекси мають дворівневе планування з додатковою зоною відпочинку та розширеним текстильним комплектом. Люкси складаються зі спальні та вітальні, обладнані м'якими меблями, двома телевізорами, кавомашиною, розширеним мінібаром і просторим санвузлом [1]. Апартаменти передбачають спальню, окрему вітальню, обідню зону, розширене технічне оснащення та підвищений рівень комфорту.

Коридори житлової частини виконують функцію горизонтальних комунікацій, що з'єднують номери з ліфтовими та сходовими вузлами. Відповідно до ДБН В.2.2-20:2008 їх ширина приймається не менше 1,6 м. Загальна площа коридорів становить 180 м².

Ліфтові та сходово-ліфтові холи формують відкритий комунікаційний простір на поверхах; їх загальна площа становить 60 м². На кожному поверсі передбачено блок побутових приміщень, що включає кімнату чергової покоївки, приміщення для чистої та брудної білизни та комору інвентарю. Ці приміщення розташовані біля вантажно-пасажирського ліфта відповідно до нормативних вимог. Їх загальна площа становить 80 м².

Загальна площа житлової групи становить 920 м², з яких 600 м² припадає на номери. Частка номерного фонду складає 65 %, що відповідає нормативному діапазону 50 – 70 %.

Таблиця 2.2

Склад і площа житлової групи приміщень

Приміщення	Площа, м ²	Кількість на поверсі	Загальна площа, м ²
Номер категорії «Апартамент»	50	1	100
Номер категорії «Люкс»	40	2	160
Номер категорії «Дуплекс»	30	2	120
Номер категорії «Стандарт»	22	5	220
Коридори	—	—	180
Холи	—	—	60
Побутові приміщення	—	—	80
Корисна площа приміщень	—	—	920

Таким чином, житлова група приміщень відповідає вимогам державних будівельних норм України, забезпечує нормативну частку площі номерів та створює комфортні умови для проживання гостей у готелі категорії 4*.

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

Проектування приміщень для надання побутових послуг, торговельних, дозвілєво-анімаційних і спортивно-оздоровчих приміщень у складі клубу-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» здійснюється відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» [10], ДБН В.2.2-23:2009 «Підприємства торгівлі» [11], а також галузевих нормативів ВСН 54. Згідно з чинними нормами, приміщення побутового обслуговування є обов'язковими для готелів місткістю 50 місць і більше. Проектований готель має 38 місць, тому повний перелік окремих приміщень побутового обслуговування (перукарні, каси продажу квитків тощо) не є обов'язковим. Однак з урахуванням категорії 4* та концепції клубного формату передбачено мінімально необхідні функціональні зони, які відповідають вимогам комфортності та сучасним стандартам обслуговування [43].

Відповідно до таблиці 2.3 нормативні площі окремих приміщень визначаються залежно від місткості. Наприклад, перукарський салон передбачається з розрахунку 0,25 м² на одного мешканця за місткості від 50

номерів; комплексний приймальний пункт (дрібний ремонт одягу, хімчистка, прання та прасування) – не менше 12 м² за місткості 50 – 300 місць; каси квитків на транспорт і культурні заходи – 6 м² на одну тисячу мешканців. Оскільки місткість готелю становить 38 місць, окремі каси та перукарський салон не передбачаються як самостійні структурні одиниці, а відповідні послуги надаються через службу рецепції за договорами з партнерами. Водночас у структурі готелю передбачено приймальний пункт прання та хімчистки площею 12 м², що відповідає мінімальній нормативній площі для закладів до 300 місць.

Торговельні приміщення проєктуються відповідно до ДБН В.2.2-23:2009 [11]. Для організації дозвілля гостей передбачено створення відповідної матеріально-технічної бази. У складі готелю запроєктовано універсальний конференц-зал-трансформер площею 40 м², який може використовуватися як простір для презентацій, камерних культурних заходів, кінопереглядів або лекцій. З огляду на місткість готелю окремий кінотеатр або великий клуб не проєктуються, проте функції культурного простору інтегруються у багатофункціональні приміщення. Дитяча кімната площею 40 м² передбачена як окреме приміщення з безпечним покриттям підлоги та відповідним обладнанням.

Спортивно-оздоровчий блок формується з урахуванням сучасних вимог до SPA-комплексів і фізкультурно-оздоровчих приміщень. Відповідно до нормативів, площа масажного кабінету повинна бути не менше 10 м². У проєкті передбачено масажний кабінет площею 12 м², тренажерний зал площею 60 м², SPA-зону площею 80 м², що включає вологу зону (сауна, душові), зону релаксації та кімнату відпочинку. Функціонально SPA-комплекс поділяється на зону очікування (15 м²), вологу зону (30 м²), зону процедур (20 м²), зону релаксації (15 м²). Усі приміщення відповідають санітарним вимогам щодо вентиляції, вологості та протипожежної безпеки.

Таблиця 2.3

Склад і площі приміщень побутового обслуговування

Приміщення	Площа, м ² , не менше як
Комплексний приймальний пункт (прання, хімчистка)	12
Каси квитків	Послуги надаються через рецепцію
Перукарський салон	Не передбачено окремо (місткість < 50 місць)
Корисна площа приміщень	12

Таблиця 2.4

Склад і площі приміщень побутового, дозвілєво-анімаційного та спортивно-оздоровчого призначення

Приміщення	Площа, м ²
Побутові приміщення	
Приймальний пункт прання та хімчистки	12
Разом побутові	12
Дозвілєво-анімаційні приміщення	
Зона для анімації	40
Разом дозвілєво-анімаційні	40
Спортивно-оздоровчі приміщення	
Басейн	80
Тренажерна зала	60
SPA-центр	70
Разом спортивно-оздоровчі	210
Корисна площа приміщень	262 м ²

Отже, приміщення для надання побутових, торговельних, дозвілєво-анімаційних та спортивно-оздоровчих послуг у клубі-готелі сформовані з урахуванням його місткості та вимог чинних нормативів України. Проект забезпечує достатній рівень комфорту, функціональність та відповідність категорії 4*, при цьому частина послуг організована через партнерські договори, що є допустимим для готелів місткістю менш ніж 50 місць.

2.2. Групи приміщень. Бек Офіс (Back Office)

2.2.1. Адміністративна

Адміністративна група приміщень у складі бек-офісу забезпечує управління, планування, кадрову, фінансову, матеріально-технічну та

інженерну діяльність готелю. Відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі», адміністративні приміщення розміщують, як правило, у надземних поверхах із забезпеченням природного освітлення та нормативних умов мікроклімату [10]. Показники освітленості, вентиляції та площі робочих місць мають відповідати ДСанПіН 3.3.2-007-98 [16], ДБН В.2.5-28:2018 «Природне і штучне освітлення» та нормам з організації робочих місць офісного персоналу [13].

Склад адміністративної групи формується залежно від місткості та категорії готелю. Для готелю середньої місткості до складу адміністративної групи доцільно включати повний перелік управлінських підрозділів, передбачених нормативними рекомендаціями для підприємств готельного господарства. До адміністративної групи приміщень належать:

- кабінет директора;
- приймальня директора (секретаріат);
- відділ кадрів;
- бухгалтерія;
- планово-економічний відділ;
- відділ постачання (матеріально-технічного забезпечення);
- інженерно-технічний відділ;
- архів;
- кімната для нарад (за потреби).

Кабінет директора призначений для здійснення загального керівництва готелем, прийняття стратегічних рішень та проведення ділових зустрічей. Приймальня (секретаріат) забезпечує організацію документообігу та координацію управлінських процесів. Відділ кадрів відповідає за оформлення трудових відносин, ведення особових справ працівників та контроль за дотриманням трудового законодавства [25]. Бухгалтерія здійснює фінансовий, податковий та управлінський облік. Планово-економічний відділ займається бюджетуванням, аналізом доходів і витрат, формуванням тарифної політики. Відділ постачання організовує закупівлю матеріалів, обладнання, інвентарю та

контролює їх облік. Інженерно-технічний відділ відповідає за технічну експлуатацію будівлі, інженерних систем та обладнання. Архів призначений для зберігання документації відповідно до вимог законодавства. Кімната для нарад використовується для проведення виробничих засідань та внутрішніх зборів.

Площі адміністративних приміщень визначаються з урахуванням нормативної площі на одне робоче місце (не менше 6 м² відповідно до санітарних вимог для офісних приміщень).

Таблиця 2.5

Склад і площа адміністративних приміщень

Приміщення	Площа, м ²
Кабінет директора	18
Приймальня (секретаріат)	12
Бухгалтерія	24
Відділ кадрів	14
Планово-економічний відділ	16
Відділ постачання	14
Інженерно-технічний відділ	16
Архів	10
Кімната для нарад	20
Корисна площа приміщень	144

Таким чином, адміністративна група приміщень бек-офісу сформована відповідно до функціональної структури готельного підприємства та вимог чинних нормативів України. Передбачений склад приміщень забезпечує повний цикл управлінської діяльності, раціональну організацію праці персоналу та належні умови для ефективного функціонування готелю.

2.2.2. Господарська та виробничо-побутова

Господарська та виробничо-побутова група приміщень забезпечує належні санітарно-гігієнічні умови праці персоналу, зберігання матеріальних цінностей та технічне обслуговування матеріально-технічної бази готелю. Їх проєктування здійснюється відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки

і споруди. Готелі», ДБН В.2.2-28:2018 «Будинки і споруди. Заклади охорони здоров'я» (щодо медпункту), ДБН В.2.5-67:2013 «Опалення, вентиляція та кондиціонування» [15], а також ДСанПіН 3.3.2-007-98 щодо санітарних норм для адміністративних та виробничих приміщень [16].

Згідно з нормативами, побутові приміщення для персоналу (гардероби, душові, санвузли) мають передбачатися окремо від гостьових зон, бути ізольованими та обладнаними системами вентиляції.

Для господарських і складських приміщень обов'язковою є наявність окремого входу з боку господарського двору або зони розвантаження, що виключає перетин потоків персоналу, гостей та постачання. Склад приміщень визначається місткістю готелю та чисельністю персоналу. Відповідно до вимог до організації робочих місць та санітарно-побутового забезпечення працівників, передбачаються такі приміщення:

- гардероб для персоналу (для верхнього одягу та спецодягу з індивідуальними шафами);
- душові для персоналу;
- туалетні кімнати для персоналу;
- кімната приймання їжі (побутова кімната персоналу);
- пункт дрібного ремонту предметів матеріально-технічної бази;
- медичний пункт;
- складські приміщення (склад господарського інвентарю, склад білизни, склад витратних матеріалів, комора прибирального інвентарю).

Площі визначені з урахуванням нормативної площі на одного працівника (не менше 6 м² для робочих приміщень; для гардеробів – відповідно до кількості шаф із розрахунку одна шафа на одного працівника; для душових – з урахуванням кількості змінного персоналу).

Таблиця 2.6

Склад і площа господарських та виробничо-побутових приміщень

Приміщення	Площа, м ²
Гардероб для персоналу (верхній одяг і спецодяг)	24
Душові для персоналу	12
Туалетні кімнати для персоналу	10
Кімната приймання їжі (побутова кімната)	18
Пункт дрібного ремонту предметів МТБ	16
Медичний пункт	14
Склад господарського інвентарю	20
Склад чистої білизни	18
Склад витратних матеріалів	16
Комора прибирального інвентарю	8
Корисна площа приміщень	156

Гардероб для персоналу обладнується індивідуальними шафами (окремо для чистого та робочого одягу), лавами та вентиляцією. Душові та санвузли проєктуються з урахуванням змінності роботи персоналу та санітарних норм. Кімната приймання їжі забезпечує можливість відпочинку працівників під час перерви. Пункт дрібного ремонту призначений для обслуговування меблів, інвентарю та обладнання. Медичний пункт передбачається відповідно до вимог охорони праці та санітарного законодавства для надання першої медичної допомоги. Складські приміщення ізольовані, мають окремий вхід та організовані з урахуванням розподілу потоків постачання.

Таким чином, господарська та виробничо-побутова група приміщень бек-офісу відповідає вимогам чинних будівельних та санітарних нормативів України для підприємств готельно-ресторанного комплексу. Рациональне планування цієї групи забезпечує належні умови праці персоналу та безперебійне функціонування готелю.

2.3. Сервіс (Service)

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

Організація сервісного процесу в проєктованому підприємстві готельного господарства здійснюється відповідно до вимог, установлених для готелів категорії чотири зірки (4*) згідно з чинним Порядком встановлення категорій готелям, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України № 803 від 29 липня 2009 року (зі змінами), а також вимог ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» [10]. Для цієї категорії обов'язковими є цілодобова робота служби прийому і розміщення, розширений перелік додаткових послуг, застосування сучасних інформаційних технологій управління та забезпечення підвищеного рівня комфорту обслуговування.

Сервісний цикл готелю охоплює взаємопов'язані етапи: бронювання, підтвердження, прибуття гостя, реєстрацію, проживання, користування додатковими послугами, розрахунок і виселення, а також післяпродажну комунікацію. Усі процеси інтегруються в єдину систему управління через програмне забезпечення типу PMS (Property Management System), що відповідає сучасним вимогам автоматизації готельного бізнесу в Україні [33].

Етап бронювання (Reservation) передбачає використання багатоканальної системи приймання замовлень. Бронювання здійснюється через офіційний вебсайт готелю з інтегрованим модулем онлайн-бронювання (Booking Engine), через глобальні системи дистрибуції (GDS), а також через онлайн-агентства (OTA).

Для синхронізації номерного фонду використовується Channel Manager, що забезпечує актуальність інформації щодо доступності номерів і тарифів. PMS-система включає модулі управління номерним фондом, тарифною політикою, фінансовим обліком, аналітикою та звітністю. Інтеграція з CRM-модулем дозволяє вести базу постійних клієнтів, аналізувати історію проживань і формувати програми лояльності [41].

У процесі бронювання здійснюється фіксація персональних даних гостя відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних, а також передавторизація платіжної картки або гарантія бронювання іншим способом.

Реєстрація гостя (Check-In) здійснюється цілодобово службою прийому і розміщення, що відповідає вимогам до готелів категорії 4*. Після прибуття адміністрація перевіряє бронювання в PMS, здійснює ідентифікацію особи відповідно до чинного законодавства України, оформлює реєстраційну картку та проводить фінансову операцію (оплата або блокування коштів на рахунку). Гостю надається електронна ключ-карта від номера, інформація про режим роботи служб готелю, перелік основних і додаткових послуг [35]. Для постійних клієнтів передбачається можливість експрес-реєстрації, що мінімізує час обслуговування. Робоче місце адміністратора обладнується комп'ютером із доступом до PMS, терміналом безконтактної оплати, сканером документів та засобами комунікації [44].

Етап розміщення (Accommodation) включає безпосереднє проживання гостя та надання основної послуги – тимчасового розміщення. Доступ до номерів забезпечується електронними замковими системами, інтегрованими з PMS. Обслуговування номерів здійснюється службою хаускіпінгу відповідно до стандартів категорії 4*: щоденне прибирання, регулярна заміна білизни та рушників, оперативне реагування на запити гостей. Замовлення додаткових послуг може здійснюватися через рецепцію, телефон, мобільний додаток готелю або QR-коди, розміщені в номері [33]. Усі замовлення автоматично відображаються в системі управління для подальшого включення до рахунку.

Процедура виселення (Check-Out) передбачає перевірку рахунку гостя в PMS, звірку наданих послуг, остаточний розрахунок та формування фіскального документа відповідно до вимог податкового законодавства України. За потреби застосовується експрес-виселення з автоматичним списанням коштів або попередньо здійсненою оплатою. Після закриття рахунку система формує статистичні та фінансові звіти, а також ініціює надсилання гостю електронного листа з подякою та запитом щодо оцінки якості обслуговування.

Технологія надання основної послуги проживання логічно вибудовується як послідовність дій: прийняття бронювання – підтвердження –

реєстрація – проживання – поточне обслуговування – фінансовий розрахунок – виїзд. Надання додаткових послуг також має чітку технологічну схему. Наприклад, організація трансферу передбачає прийняття замовлення, підтвердження часу та місця зустрічі, координацію з водієм, надання послуги та включення вартості до рахунку гостя. Послуга пральні реалізується через прийняття замовлення, оформлення квитанції, передачу речей у виробничу зону, виконання обробки, повернення в номер та фінансове відображення в системі.

У структурі сервісу готелю категорії 4* передбачається функціонування консьєрж-служби. Консьєрж забезпечує інформаційний супровід гостей, бронювання квитків і столиків у ресторанах, організацію екскурсій, замовлення транспорту та виконання індивідуальних запитів. Його робоче місце розташовується в зоні лобі, обладнується комп'ютером із доступом до систем бронювання, телефонним зв'язком та інформаційними матеріалами.

Таким чином, сервісний процес у готелі організовано як комплекс інтегрованих управлінських і технологічних операцій, що відповідають чинним нормативним вимогам України для готелів категорії чотири зірки. Використання сучасних інформаційних систем, цифрових інструментів комунікації та чітко структурованих процедур забезпечує ефективність управління номерним фондом і високий рівень обслуговування гостей.

2.3.2. Хаузкіпінг (Housekeeping) Клінінг (Cleaning)

Організація роботи підрозділу хаузкіпінгу у проєктованому готелі здійснюється відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» [10], санітарного законодавства України, зокрема ДСанПіН щодо умов праці та утримання приміщень, а також стандартів обслуговування для готелів категорії чотири зірки. Служба хаузкіпінгу є однією з ключових у структурі готелю, оскільки забезпечує основну послугу – належний санітарно-гігієнічний стан номерного фонду та громадських приміщень.

Основними функціями підрозділу є щоденне прибирання номерів під час проживання гостей, генеральне прибирання після виїзду, підтримуюче прибирання громадських зон (вестибюль, коридори, ліфтові холи, санітарні вузли), заміна постільної білизни та рушників відповідно до внутрішніх стандартів, контроль за наявністю гігієнічних наборів, міні-парфумерії та витратних матеріалів, своєчасна передача використаної білизни до пральні, а також інформування технічної служби про виявлені несправності.

Всі процеси фіксуються в системі управління готелем (PMS), що забезпечує контроль статусу номерів та координацію роботи із службою прийому і розміщення [40].

Розрахунок чисельності персоналу здійснюється з урахуванням місткості готелю, норм часу на прибирання та змінності роботи [24]. Відповідно до практичних рекомендацій організації готельного господарства та нормативної потреби в обслуговуванні номерного фонду готелю середньої місткості (приблизно 80 – 100 номерів), один прибиральник номерів за зміну може якісно обслуговувати в середньому 12 – 16 номерів залежно від їх категорії та площі. З урахуванням щоденного навантаження та необхідності обслуговування громадських зон доцільною є така структура підрозділу: керівник служби (1 особа), старші покоївки або супервайзери змін (2 особи), покоївки для номерного фонду (6 осіб), прибиральники громадських зон (3 особи), працівники пральні (2 особи), комірник для обліку миючих засобів і білизни (1 особа), підсобний персонал (2 особи). Загальна чисельність підрозділу становить 17 працівників. Така кількість забезпечує безперервність роботи, дотримання санітарних норм і стандартів категорії готелю.

Організаційно служба хаузкіпінгу підпорядковується менеджеру готелю або директору з обслуговування. Керівник служби відповідає за формування графіків роботи, розподіл зон відповідальності, контроль якості прибирання, облік витрат матеріалів та дотримання вимог охорони праці. Супервайзер контролює стан номерів після прибирання, підтверджує їх готовність до заселення в електронній системі та здійснює вибірковий контроль якості.

Покоївки працюють за маршрутними листами, що визначають перелік номерів і послідовність виконання робіт.

Для ефективного виконання клінінгових робіт використовуються професійне обладнання та сертифіковані миючі засоби, дозволені до застосування в закладах готельного господарства. До основного обладнання належать професійні пирососи для сухого та вологого прибирання, підлогомийні машини для великих площ, пароочисники для дезінфекції твердих поверхонь, багатофункціональні клінінгові візки з роздільними ємностями для чистої та брудної води, а також обладнання пральні (пральні машини промислового типу, сушильні барабани, прасувальні катки). Використовуються миючі засоби нейтральної або спеціалізованої дії для різних типів поверхонь: універсальні засоби для підлог, дезінфікуючі препарати для санвузлів, засоби для скла та дзеркал, препарати для обробки меблів і текстилю. Застосування засобів здійснюється з дотриманням інструкцій виробника та правил безпеки праці.

Технологія клінінгу номера після виїзду гостя передбачає суворо визначену послідовність дій, що забезпечує високий рівень чистоти, безпеки та готовності приміщення до наступного заселення. Першим етапом є отримання інформації від служби прийому та розміщення про звільнення номера. Після цього покоївка перевіряє статус приміщення у системі управління готелем, що дозволяє уникнути дублювання робіт та забезпечує координацію між службами. На даному етапі працівник також готує необхідні засоби індивідуального захисту, включно з рукавичками, маскою та спеціальним одягом, що забезпечує її безпеку під час прибирання та роботи з дезінфікуючими засобами.

Наступним етапом є видалення сміття та використаної постільної білизни, що включає акуратне складання або переміщення до спеціальних контейнерів для прання. Після цього здійснюється первинне провітрювання номера для видалення неприємних запахів та освіження повітря. Санвузол очищується та дезінфікується ретельно: обробляються всі поверхні,

сантехніка, дзеркала та аксесуари, особлива увага приділяється місцям високого контакту. Вологе прибирання підлог і горизонтальних поверхонь здійснюється із застосуванням сертифікованих миючих засобів, що забезпечує знищення бактерій та пилу, а очищення меблів та елементів інтер'єру включає протирання, полірування та перевірку цілісності декоративних елементів [4].

Далі проводиться перевірка технічного стану обладнання, включаючи освітлення, електроприлади та сантехніку, що дозволяє вчасно виявляти несправності та уникнути скарг гостей. Під час фінального етапу здійснюється поповнення запасів гігієнічних засобів, рушників, туалетного паперу та інших предметів першої необхідності, відповідно до стандартів готелю. Після завершення всіх робіт номер перевіряється супервайзером, який оцінює якість прибирання та стан обладнання. Після підтвердження готовності, статус номера змінюється у системі управління на «готовий до заселення», що забезпечує оперативну взаємодію між службами та гарантує, що наступний гість отримає чистий і комфортний номер.

Таким чином, служба хаузкіпінгу в проєктованому готелі організована відповідно до чинних нормативних вимог України для підприємств готельно-ресторанного комплексу та стандартів категорії чотири зірки. Раціонально визначена чисельність персоналу, чітка структура підпорядкування, застосування професійного обладнання та сучасних технологій забезпечують високий рівень санітарного стану приміщень і комфорт перебування гостей.

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

Проєктування SPA, Wellness та Fitness-зони у складі клубу-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» на 20 номерів здійснюється з урахуванням:

- ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» [10];
- ДСТУ 4268:2003 та ДСТУ 4269:2003 (категорія 4*) [17];
- санітарно-гігієнічних норм та вимог до інженерного забезпечення;
- сучасних світових тенденцій розвитку wellness-індустрії.

З огляду на невелику місткість готелю (38 місць) та клубний формат, SPA-комплекс має бути компактним, але функціонально насиченим, орієнтованим на:

- індивідуальний підхід;
- релаксацію та відновлення;
- естетичні та профілактичні процедури;
- поєднання фізичної активності та психологічного розвантаження [23].

Основні напрямки послуг:

- SPA (Sanus Per Aquam):
- класичні та релакс-масажі;
- ароматерапія;
- догляд за тілом (обгортання, скраби);
- солярій (за запитом клієнтів);
- вологі процедури (включені у загальний SPA-блок раніше).

2. Wellness:

- аюрведичні практики (релакс-програми, масляні процедури);
- медитативні та антистрес-програми;
- зона спокійного відпочинку (relax zone);
- фіточайна зона.

3. Fitness:

- тренажерний зал (вже передбачений – 60 м²);
- індивідуальні тренування;
- легкі групові заняття (йога, стретчинг);
- функціональний тренінг.

Таким чином, SPA-Wellness-Fitness комплекс інтегрується у вже запроєктований спортивно-оздоровчий блок (табл. 2.4) та деталізується у вигляді окремих функціональних приміщень.

Таблиця 2.7

Склад і площа приміщень для організації надання
SPA, Wellness Fitness послуг

Приміщення	Площа, м ²
Солярій	8
Масажний кабінет	12
Кабінет аюрведичного релаксу	14
Роздягальня (чол./жін.)	20
Санвузол	6
Душові	10
Зона релаксації (Wellness lounge)	15
Фітнес-зона (додатково до основного залу)	20
Технічне приміщення (інвентар, обладнання)	5
Корисна площа приміщень	110 м ²

Запроектований SPA, Wellness та Fitness блок: відповідає вимогам ДБН і ДСТУ для готелів категорії 4*; узгоджується з масштабом готелю (20 номерів); інтегрується у вже існуючий спортивно-оздоровчий комплекс (262 м²); забезпечує повний базовий спектр сучасних wellness-послуг; відповідає світовим тенденціям (персоналізація, holistic wellness, anti-stress). Загальна площа 110 м² є оптимальною для клубного готелю та дозволяє досягти високого рівня сервісу без перевантаження інфраструктури.

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

Проектування івент- та конференц-сервісу у клубі-готелі «Kyiv Heights Club Hotel» на 20 номерів здійснюється відповідно до:

- ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» [10];
- ДСТУ 4268:2003 та ДСТУ 4269:2003 (категорія 4*) [17];
- вимог пожежної безпеки, інклюзивності (ДБН В.2.2-40:2018) та санітарних норм [12];
- концепції клубного готелю та сучасних тенденцій MICE-індустрії (Meetings, Incentives, Conferences, Events).

Концепція івент- та конференц-сервісу клубу-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» формується з урахуванням його невеликої місткості (38 місць) та вже

прийнятого архітектурно-планувального рішення щодо наявності конференц-залу площею 40 м². У зв'язку з цим доцільним є створення багатофункціонального трансформованого простору, який поєднує в собі конференц-функції, проведення івент-заходів і дозвіллево-анімаційні активності. Такий підхід дозволяє максимально ефективно використовувати площі, забезпечуючи їх адаптивність до різних форматів заходів – від ділових зустрічей до культурно-розважальних подій. Ключовими конкурентними перевагами проєктованого простору є його трансформованість, що досягається за рахунок використання мобільних перегородок і функціональних меблів, можливість надання персоналізованого сервісу в умовах клубного формату, інтеграція з іншими функціональними зонами готелю, зокрема SPA-комплексом і рестораном, а також створення камерної, преміальної атмосфери, орієнтованої на гостей, які цінують комфорт, приватність і якість обслуговування [28].

У межах даної концепції передбачено надання двох основних груп послуг – конференц-сервісу та івент-сервісу. Конференц-сервіс охоплює організацію ділових зустрічей, проведення тренінгів і семінарів, презентаційних заходів, а також онлайн-конференцій у гібридному форматі із використанням сучасних засобів відеозв'язку. Це дозволяє забезпечити потреби як корпоративних клієнтів, так і індивідуальних користувачів, які поєднують відпочинок із діловою активністю [49]. Івент-сервіс, у свою чергу, спрямований на організацію тематичних вечорів, камерних концертів, бізнес-подій, приватних святкувань, а також арт-заходів і кінопоказів. Такий спектр послуг відповідає сучасним тенденціям розвитку готельного бізнесу, де важливу роль відіграє створення емоційного досвіду для гостей.

Організація івент-сервісу в готелі розглядається як цілісна система, що складається з кількох взаємопов'язаних підсистем. Організаційна підсистема забезпечує загальне управління процесом і включає адміністратора (функції якого можуть виконуватися службою Front Office), координатора заходів та взаємодію із зовнішніми підрядниками, такими як ведучі, декоратори чи

технічні спеціалісти. Інструкторсько-методична підсистема відповідає за розробку сценаріїв заходів, планування їхнього таймінгу та адаптацію програм до потреб і очікувань цільової аудиторії. Режисерська підсистема спрямована на створення відповідної атмосфери заходу шляхом оформлення простору, використання декоративних елементів, а також організації світлового і звукового супроводу. Технічна підсистема забезпечує матеріально-технічну основу функціонування сервісу та включає використання мультимедійного обладнання (проекторів, екранів), аудіосистем, освітлювальних приладів, а також стабільного Wi-Fi та засобів відеозв'язку для проведення онлайн- та гібридних заходів.

Таблиця 2.8

Склад і площа приміщень для організації надання Івент-сервісу та
Конференц-сервісу

Приміщення	Площа, м ²
Зал для активних тематичних заходів (трансформер)	40
Конференц-зал (може об'єднуватися з івент-залом)	40
Концертний зал (камерний, у складі трансформованого простору)	35
Кімната переговорів (VIP meeting room)	15
Технічне приміщення (апаратна)	8
Гардероб	10
Санвузол (чол./жін.)	12
Санвузол МГН	5
Зона кава-брейку / кейтерингу	15
Склад меблів та інвентарю	10
Корисна площа приміщень	190 м ²

Обґрунтування складу та площ приміщень івент- та конференц-сервісу клубу-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» базується на вимогах чинних нормативів, категорії 4* та концепції багатофункціонального використання простору. Зал для активних заходів площею 40 м² відповідає раніше прийнятому проєктному рішення та призначений для проведення тренінгів, івентів і анімаційних програм. Його місткість визначається з розрахунку 1,5–2 м² на одну особу, що дозволяє комфортно розмістити 20–25 учасників. Конференц-зал аналогічної площі 40 м² функціонально інтегрується із залом-трансформером і може використовуватися у різних форматах: «театр» – до 30

осіб, «клас» – 15–20 осіб, «U-shape» – 12–15 осіб, що забезпечує гнучкість організації ділових заходів. Камерний концертний зал площею 35 м² передбачений для проведення невеликих виступів, живої музики та арт-подій; у межах клубного формату така площа є достатньою для створення затишної атмосфери без перевантаження простору. Кімната переговорів площею 15 м² орієнтована на обслуговування VIP-гостей і використовується для ділових зустрічей та конфіденційних переговорів; її площа визначена з урахуванням нормативу 4–6 м² на одне робоче місце і розрахована на 3–4 особи. Технічне приміщення площею 8 м² забезпечує розміщення серверного обладнання, аудіо- та відеоапаратури, а також систем управління, необхідних для повноцінного функціонування заходів. Гардероб площею 10 м² розрахований із урахуванням нормативу 0,08–0,1 м² на одне місце та забезпечує обслуговування відвідувачів заходів. Санвузли загальною площею 17 м², з яких 12 м² становлять стандартні санітарні вузли та 5 м² – санвузол для маломобільних груп населення, відповідають санітарно-гігієнічним вимогам і нормам інклюзивності. Зона кава-брейку площею 15 м² призначена для організації кейтерингу, фуршетів і перерв під час заходів, що є невід’ємною складовою конференц-сервісу. Склад інвентарю площею 10 м² використовується для зберігання мобільних меблів, декорацій і технічного обладнання, що забезпечує швидку трансформацію простору.

Технологія надання івент- та конференц-послуг передбачає послідовну реалізацію кількох етапів. На етапі бронювання здійснюється прийом заявки через службу реєстрації або онлайн-канали, уточнюється формат заходу, кількість учасників і додаткові вимоги. Підготовчий етап включає розстановку меблів відповідно до обраної схеми, технічне налаштування обладнання та організацію кейтерингу. Під час проведення заходу забезпечується супровід персоналом, технічна підтримка та належний рівень сервісного обслуговування. Завершальний етап передбачає демонтаж обладнання, прибирання приміщень і оцінювання якості наданих послуг для подальшого вдосконалення сервісу.

Функціонально-планувальні рішення передбачають розміщення приміщень івент- та конференц-сервісу поблизу приймально-вестибюльної групи, що забезпечує зручність доступу для гостей, водночас вони ізолюються від житлової частини з метою забезпечення належного рівня звукоізоляції та комфорту проживання. Організація простору передбачає розмежування потоків відвідувачів, що відповідає сучасним вимогам до функціонального зонування. При цьому обов'язково забезпечується доступність для маломобільних груп населення, наявність евакуаційних виходів та відповідність протипожежним нормам, що гарантує безпечну експлуатацію приміщень і високий рівень якості обслуговування [45]. Запроектований комплекс івент- та конференц-сервісу:

- відповідає вимогам ДБН і ДСТУ для готелів категорії 4*;
- узгоджується з концепцією клубного готелю;
- має гнучку трансформовану структуру;
- забезпечує повний спектр MICE-послуг;
- створює додаткову конкурентну перевагу та джерело доходу.

Загальна площа 190 м² є обґрунтованою та достатньою для готелю на 20 номерів і забезпечує ефективне функціонування івент-та конференц-сервісу без надлишкового навантаження на площі будівлі.

2.4. Заклади харчування

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

Проектування закладів ресторанного господарства у складі клубу-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» на 20 номерів здійснюється відповідно до вимог ДБН В.2.2-25:2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)», ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі» [10], ДСТУ 4268:2003, а також санітарно-гігієнічних норм і вимог до організації технологічних процесів. Концепція F&B-зони визначається з урахуванням невеликої місткості готелю (38 місць), клубного формату та орієнтації на індивідуалізований сервіс високого рівня. У структурі готелю передбачено:

- ресторан на 40 місць (основний заклад);
- бар-лаунж (інтегрований у вестибюль або ресторан);
- допоміжні виробничі та складські приміщення [30].

Форма організації – комбінована:

- сніданки – формат «шведський стіл»;
- обід/вечеря – a la carte;
- можливе комплексне обслуговування (half board/full board).

Ресторан розташовується на 1 поверсі, суміжно з вестибюльною групою, що відповідає вимогам зручності доступу та логістики потоків гостей.

З урахуванням місткості готелю (38 місць) приймається ресторан на 40 посадкових місць, що відповідає:

- повному забезпеченню гостей;
- можливості обслуговування сторонніх відвідувачів;
- вимогам категорії 4*.

Динаміка завантаженості залу

$$\text{Формула: } n = \eta \times k \times N \quad (2.1)$$

де:

$N = 40$ місць

η = оборотність (1,5 або 0,4)

k = коефіцієнт заповнення

Таблиця 2.9

Прогнозована динаміка відвідування ресторану на 40 місць

Години	η	k	n , осіб
11–12	1,5	0,2	12
12–13	1,5	0,3	18
13–14	1,5	0,9	54
14–15	1,5	0,7	42
15–16	1,5	0,4	24
16–17	1,5	0,3	18
17–18	1,5	0,4	24
18–19	0,4	0,5	8
19–20	0,4	1,0	16
20–21	0,4	0,9	14
21–22	0,4	0,8	13
22–23	0,4	0,4	6

Загальна кількість відвідувачів за день: 249 осіб

Денна оборотність місця: $249 / 40 = 6,2$ рази

Таблиця 2.10

Асортимент сніданків у готелі «Kyiv Heights Club Hotel»

Назва сніданку	Особливості
Англійський	Кава/чай, соки, тости, яйця, каші, риба, джеми
Американський	Кава, соки, випічка, каші, м'ясні страви, яйця
Дієтичний	Страви на пару, мюслі, йогурти, знежирене молоко

Додатково впроваджується:

- континентальний сніданок (для швидкого обслуговування);
- wellness-сніданок (відповідно до SPA-концепції).

Таблиця 2.11

Орієнтовні площі (згідно ДБН В.2.2-25:2009)

Приміщення	Площа, м ²
Торговельна зала (40 місць × 1,6 м ²)	64
Бар	15
Аванзал	20
Гардероб	6
Санвузли	12
Виробничі приміщення (кухня)	80
Складські приміщення	30
Мийні	15
Разом	242 м ²

Запроєктований комплекс ресторанного господарства:

- відповідає вимогам ДБН і ДСТУ;
- узгоджується з концепцією клубного готелю;
- забезпечує повний цикл харчування;
- має оптимальну площу та структуру;
- формує додаткову конкурентну перевагу готелю.

Ресторан і бар інтегруються у загальну систему сервісу, забезпечуючи високий рівень обслуговування, ефективність виробництва та комфорт гостей. Ресторан виконує функцію основного закладу харчування для гостей готелю,

забезпечуючи сніданки, обіди та вечері за системою а la carte і частково «шведського столу» для сніданків. Лоббі-бар інтегрується у вестибюльну зону та виконує функції легкого харчування, напоїв, бізнес-комунікацій та вечірнього відпочинку гостей.

Таблиця 2.12

Площа приміщень для здійснення обслуговування в підприємствах
ресторанного господарства

Приміщення	Ресторан, м ²	Лоббі-бар, м ²
Вестибюль	20	12
Гардероб	6	4
Аванзала	15	8
Туалетні кімнати	12	6
Торговельна зала	64	25
Приміщення для офіціантів та адміністратора	10	6
Корисна площа приміщень	127	61

У ресторані впроваджується офіціантська форма обслуговування з закріпленням столиків за персоналом. Це відповідає вимогам готелів категорії 4* та забезпечує високий рівень індивідуалізації сервісу. Розрахунок кількості офіціантів здійснюється за формулою:

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

де:

$$P = 40 \text{ місць}$$

$$N_1 = 15\text{--}20 \text{ місць на одного офіціанта (приймаємо 18)}$$

$$N_{\text{оф}} = 40 / 18 = 2,2 \text{ – приймаємо 3 офіціанти}$$

Таблиця 2.13

Якісний та кількісний склад обслуговуючого персоналу

Посада	Розряд	Ресторан	Лоббі-бар
Адміністратор залу	5	1	1
Офіціант	4	3	1
Гардеробник	3	1	—
Бармен-касир	5	—	1
Мийник столового посуду	3	1	1
Прибиральник залів	2	1	1
Паркувальник	3	1	—
Разом		8	5

Загальна чисельність персоналу забезпечує безперервність роботи та відповідність нормам обслуговування для готелю малого формату.

Таблиця 2.14

Склад і площа приміщень закладу ресторанного господарства при готелі

Назва приміщення	Площа, м ²
Приймально-вестибюльна група	118
Вестибюль	50
Житлова група	920
Адміністративна група	144
Група побутового обслуговування	156

Таблиця 2.15

Підприємство ресторанного господарства

Приміщення	Площа, м ²
Приміщення для відвідувачів (зал, аванзал, бар, вестибюль, санвузли)	127 + 61 = 188
Виробничі приміщення (кухня, гарячий/холодний цех, мийні)	95
Складські приміщення	30
Корисна площа закладу Sk	313 м ²

Робоча площа:

$$S_{роб} = S_k \times K_1 \quad (2.3)$$

$K_1 = 1,15$ (невеликий готель, 4*, підвищений комфорт)

$$S_{роб} = 313 \times 1,15 = 360,0 \text{ м}^2$$

Загальна площа будівлі:

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

$K_2 = 1,05$ (невелика будівля, 4*)

$$S_{заг} = 360 \times 1,05 = 378 \text{ м}^2$$

З урахуванням:

1. невеликої місткості (40 місць ресторану);
2. компактності планувальної структури;
3. інтеграції з готелем;
4. вимог ДБН В.2.2-25:2009.

Приймається 1-поверхова схема ресторанного блоку з частковою інтеграцією у перший поверх готелю.

$$S_{\text{пов}} = S_{\text{заг}} / n = 378 / 1 = 378 \text{ м}^2$$

Враховуючи співвідношення 2:1:

$$a \times b = 378 \text{ м}^2$$

Приймаємо:

$$a = 24 \text{ м}$$

$$b = 16 \text{ м}$$

$$24 \times 16 = 384 \text{ м}^2 \text{ (допустиме наближення до нормативного значення)}$$

Проектований ресторанно-барний комплекс клубу-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» є функціонально завершеною системою, що забезпечує повний цикл харчування гостей відповідно до вимог ДБН та ДСТУ для готелів категорії 4*. Прийнята площа 313 м² корисної площі та 378 м² загальної площі є обґрунтованою для закладу малої місткості. Організація простору забезпечує:

- чітке функціональне зонування (зал, бар, виробництво, склади);
- дотримання технологічних потоків;
- ефективну роботу персоналу;
- високий рівень сервісу.

Запроектована структура ресторану та лоббі-бару відповідає концепції клубного готелю, забезпечує преміальний рівень обслуговування та створює додаткову конкурентну перевагу закладу на ринку готельних послуг.

2.4.2. Рум-сервіс (Room Service)

Рум-сервіс інтегрований у загальну структуру ресторанного господарства готелю та функціонує у тісному зв'язку з кухнею ресторану, баром та службою Front Office. Замовлення приймаються через телефон внутрішнього зв'язку, цифрову систему (QR-меню або готельний застосунок) та рецепцію (Front Office). Час роботи рум-сервісу у проекті приймається як цілодобовий (24/7), що відповідає стандартам готелів 4*. Технологія надання послуг рум-сервісу організовується за чіткою технологічною схемою: прийом замовлення – передача на кухню – приготування страв – комплектація

замовлення – доставка у номер – обслуговування гостя – прибирання посуду – повернення інвентарю. Кожен етап супроводжується контролем якості та дотриманням санітарних вимог НАССР. Особливостями технології є використання термоконтейнерів для збереження температури страв, чітке маркування замовлень, обмеження часу доставки (до 25–30 хвилин) та обов’язковий контроль сервірування.

Організаційна структура рум-сервісу, з урахуванням невеликого номерного фонду (20 номерів), передбачає його функціонування як компактної підсистеми ресторанної служби без створення окремого цеху, але з виділенням відповідального персоналу. До складу персоналу входять координатор рум-сервісу (черговий адміністратор ресторану), офіціант-кур’єр (1–2 особи), кухар гарячого/холодного цеху (у межах чергової зміни) та працівник мийної (із суміщенням функцій).

Матеріально-технічне забезпечення рум-сервісу включає мобільні сервірувальні візки, термобокси для доставки, переносні підноси, інвентар для індивідуального сервірування, систему внутрішнього зв’язку, а також POS-термінал або можливість мобільної оплати. Такий набір забезпечує оперативність, мобільність і якість обслуговування у номерах.

Асортимент послуг рум-сервісу у межах концепції готелю 4* включає сніданки в номер (континентальний, англійський, дієтичний та wellness-сніданок, адаптований до SPA-концепції), основне меню (холодні закуски, салати, супи, гарячі страви, десерти) та напої (кава, чай, свіжі соки, мінеральна вода, безалкогольні коктейлі відповідно до політики готелю). Рум-сервіс функціонує цілодобово (24 години на добу) з піковими навантаженнями у ранковий (7:00–10:00) та вечірній (18:00–22:00) періоди. Його діяльність регламентується вимогами щодо дотримання температурних режимів зберігання та транспортування продукції, відповідності санітарним нормам, забезпечення безпеки харчових продуктів, а також мінімізації перетину «чистих» і «брудних» потоків у процесі обслуговування. Впровадження рум-сервісу у клуб-готелі з невеликим номерним фондом (20 номерів) забезпечує

підвищення рівня сервісу до стандартів 4*, формує конкурентну перевагу на ринку бутик-готелів, сприяє персоналізації обслуговування, збільшує доходи F&B-сегмента та інтегрується з загальною wellness- і SPA-концепцією закладу.

Таким чином, рум-сервіс клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» є невід’ємною складовою системи ресторанного господарства, що забезпечує високий рівень індивідуалізованого обслуговування гостей у номерах. Його організація базується на нормативних вимогах ДБН і ДСТУ та адаптована до маломісткого формату готелю. Запропонована модель рум-сервісу характеризується компактністю, ефективністю та гнучкістю, що дозволяє забезпечити цілодобове обслуговування гостей при мінімальних витратах ресурсів і максимальній якості сервісу, повністю відповідаючи концепції клубного готелю преміум-рівня.

РОЗДІЛ 3. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН

3.1. Об'ємно-планувальні рішення

Об'ємно-планувальні рішення клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» на 20 номерів розроблено для розміщення в м. Києві, Печерський район, вул. Землянська, 4, що належить до центральної, щільно забудованої та престижної частини міста з високою діловою активністю, розвиненою транспортною інфраструктурою та значною концентрацією адміністративних і житлово-громадських об'єктів. Проектування здійснюється відповідно до вимог ДБН В.2.2-20:2008 «Готелі» [10], ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» [12], санітарних та протипожежних норм України з урахуванням містобудівних умов конкретної земельної ділянки.

Архітектурно-планувальна концепція об'єкта на вул. Землянській, 4 базується на принципах клубного готелю малої місткості (20 номерів, 38 місць), що передбачає камерність, приватність та підвищений рівень сервісу категорії 4*. Будівля проектується як сучасна середньоповерхова споруда (4–5 поверхів), яка гармонійно інтегрується в існуючу міську забудову Печерського району та одночасно виконує виразну архітектурно-реklamну функцію [21].

Функціонально об'єкт поділяється на три основні блоки: гостьовий (публічний), житловий та адміністративно-господарський. Гостьова зона розміщується переважно на першому поверсі та включає вестибюль, рецепцію, лобі-бар, ресторан, конференц- та івент-простори, а також SPA і wellness-зону. Така концентрація громадських функцій на нижньому рівні забезпечує зручний доступ для гостей та відвідувачів і формує активне громадське ядро будівлі.

Житлова група приміщень розташовується на верхніх поверхах (2–5 поверхи) з метою забезпечення акустичного комфорту, приватності та відокремлення від публічних потоків. Номерний фонд включає 20 номерів різних категорій, а також супутні сервісні приміщення (коридори, ліфтові

холи, кімнати персоналу поверхів). Вертикальна організація простору реалізується через центральні ліфтові та сходові вузли, що забезпечують ефективний розподіл потоків у будівлі. Адміністративно-господарський блок розміщується переважно у цокольному поверсі та частково в ізольованій зоні першого рівня з окремим службовим входом. Це дозволяє забезпечити чітке розмежування потоків «гості – персонал – постачання», що є обов’язковою вимогою для готелів категорії 4*.

Планувальна структура будівлі на вул. Землянській, 4 передбачає чітке функціональне зонування, раціональні комунікаційні зв’язки та мінімізацію зайвих горизонтальних переміщень. Усі групи приміщень організовано за принципом технологічної послідовності обслуговування гостей: вхідна група – рецепція – громадські простори – вертикальні комунікації – житлові поверхи – сервісні та технічні зони [22]. Архітектурно-композиційне рішення передбачає формування сучасного фасаду з використанням скла, каменю та металевих елементів, що відповідає статусу Печерського району як ділового та елітного центру Києва. Перший поверх має максимально відкриту структуру з візуальним зв’язком між лобі, рестораном і лаунж-зоною, що підсилює клубний формат закладу та його презентаційну функцію.

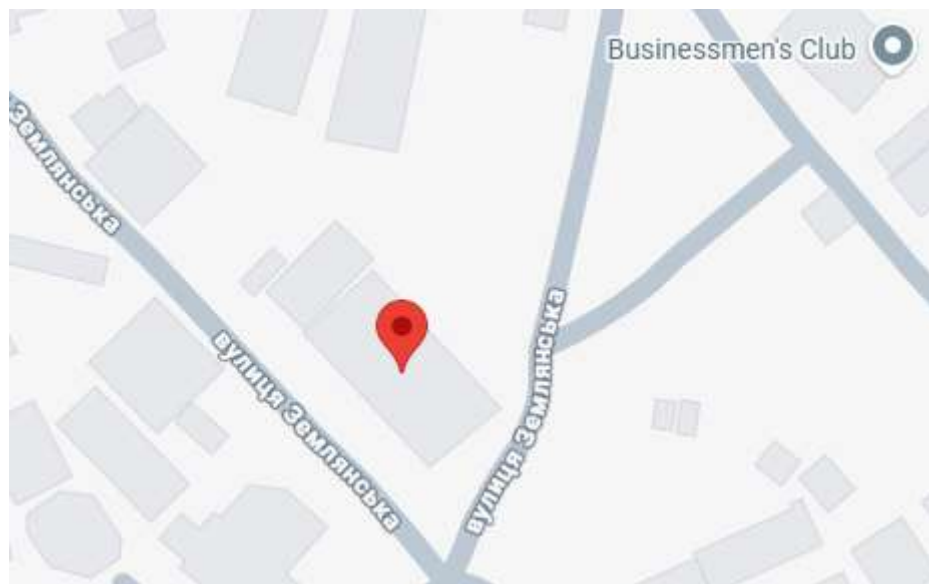


Рис. 3.1. Розташування готелю

З урахуванням кліматичних умов м. Києва передбачено енергоефективні рішення: утеплення огорожувальних конструкцій, застосування систем рекуперації повітря, природне освітлення номерів та сонцезахисні елементи фасаду. Інклюзивність забезпечується відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 через безбар'єрні входи, ліфти для МГН, спеціалізовані санвузли та навігаційні елементи.

Таким чином, об'ємно-планувальне рішення клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel», розташованого за адресою м. Київ, Печерський район, вул. Землянська, 4, забезпечує раціональну функціональну організацію простору, відповідність нормативним вимогам України, високий рівень комфорту та безпеки, а також формує сучасний архітектурний образ преміального клубного готелю, інтегрованого в міське середовище центрального Києва.

3.2. Архітектурні рішення. Характеристика території

Архітектурно-планувальні рішення клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» розробляються для земельної ділянки, розташованої в м. Києві, Печерському районі за адресою вул. Землянська, 4. Тип підприємства – клуб-готель категорії 4* на 20 номерів (38 місць), що функціонує як маломісткий готель преміального рівня з розширеним спектром F&B, SPA, wellness, конференц- та івент-послуг. Будівля проектується як окремо розташована споруда, що органічно інтегрується в щільну міську забудову центрального району Києва.

Архітектурний стиль забудови мікрорайону характеризується поєднанням історичної та сучасної багатоповерхової забудови (5–9 поверхів), з наявністю офісних центрів, житлових комплексів бізнес-класу та реконструйованих будівель [2]. В архітектурній концепції готелю прийнято сучасний мінімалістичний стиль із використанням скла, каменю та металевих елементів, що відповідає статусу Печерського району як престижного ділового центру міста.

Рельєф ділянки передбачається спокійний, з незначним ухилом (до 3–5%) у напрямку внутрішньоквартального проїзду, що забезпечує природний водовідвід. Тип ґрунтів для умов центральної частини Києва приймається як суглинкові з місцями техногенного ущільнення (насипні ґрунти), що характерно для щільної міської забудови [6]. Нормативна глибина промерзання ґрунту для м. Києва приймається орієнтовно 1,0–1,2 м.

Площа земельної ділянки визначається за формулою:

$$S_d = n_z \times N \quad (3.1)$$

де:

n_z – норматив площі земельної ділянки (приймається 100 м²/місце для готелів 4* у щільній міській забудові);

N – кількість місць (38 місць).

$$S_d = 100 \times 38 = 3800 \text{ м}^2$$

Отже, площа ділянки під будівництво становить 3800 м².

На земельній ділянці виділяються такі функціональні зони:

1) Зона забудови (площа будівлі). Площа забудови ($S_{пов}$) приймається орієнтовно 900–1100 м² відповідно до розрахункової площі готелю з урахуванням 4–5 поверхів та компактної структури.

Прийнято:

$$S_{пов} = 1000 \text{ м}^2$$

2) Упорядкований майданчик перед входами. Розрахунок: не менше 0,2 м² на 1 місце:

$$S_{ум} = 0,2 \times 38 = 7,6 \text{ м}^2$$

З урахуванням категорії 4* та клубного формату приймається розширене значення:

$$S_{ум} = 120 \text{ м}^2$$

(зона включає під'їзди, drop-off, лаунж-підхід до входу)

3) Автостоянка для відвідувачів. Норматив: 10–15 місць на 100 місць у залах.

Приймаємо 10 місць.

Площа одного місця: 24 м^2

$$S_{ac} = 10 \times 24 = 240 \text{ м}^2$$

Автостоянка розташовується на відстані 10–30 м від будівлі відповідно до норм безпеки.

4) Зона озеленення

$$S_{oz} = S_d \times 0,55$$

$$S_{oz} = 3800 \times 0,55 = 2090 \text{ м}^2$$

Озеленення включає:

- декоративні дерева та кущі;
- вертикальне озеленення фасадів;
- внутрішній дворик (patio-зона);
- ландшафтні елементи SPA-зони.

5) Внутрішні проїзди. Орієнтовна сумарна довжина проїздів: $L = 120 \text{ м}$

$$S_{н.п.} = L \times 3,5 = 120 \times 3,5 = 420 \text{ м}^2$$

Проїзди забезпечують:

- під'їзд до головного входу;
- пожежні проїзди;
- службову логістику.

6) Господарські та технічні споруди. До складу входять:

- сміттєзбірний майданчик;
- трансформаторна підстанція (за потреби);
- технічний блок вентиляції/котельня (локально).

Прийнято: $S_{гтс} = 90 \text{ м}^2$

7) Розворотний майданчик. Приймається стандартний розмір $12 \times 12 \text{ м}$:

$S_{рм} = 144 \text{ м}^2$. (забезпечує розворот пожежного та сервісного транспорту)

8) Пішохідні комунікації:

- основний підхід: $2,5 \text{ м}$
- другорядні доріжки: $1,5 \text{ м}$

Загальна площа: $S_{тк} = 260 \text{ м}^2$

9) Малі архітектурні форми (МАФ) включають:

- літню лаунж-зону;
- терасу ресторану;
- альтанки в зоні озеленення.

$$S_{\text{маф}} = 180 \text{ м}^2$$

10) Існуюча забудова (сусідні будівлі)

У межах ділянки та прилеглої території враховується щільна житлова та офісна забудова Печерського району (5–9 поверхів). Протипожежні розриви забезпечуються відповідно до норм (10–15 м). При формуванні ландшафту дотримано нормативних відстаней:

- дерева – не менше 5,0 м від будівлі;
- кущі – не менше 1,5 м;
- від проїзної частини – 2,0 м (дерева), 1,0 м (кущі);
- від пішохідних доріжок – 0,75 м (дерева), 0,5 м (кущі).

Планувальна структура ділянки формується за принципом функціонального зонування:

- у фронтальній частині – головний вхід, drop-off зона та лобі-доступ;
- у центральній частині – основна будівля готелю;
- у тилівій частині – господарський двір і сервісна зона;
- по периметру – озеленення та шумозахисні насадження;
- збоку – автостоянка та під'їзди для постачання.

Така організація забезпечує повне розділення потоків:

- гості;
- персонал;
- постачання;
- технічне обслуговування.

Архітектурно-планувальна організація території клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» за адресою м. Київ, Печерський район, вул. Землянська, 4 відповідає вимогам чинних державних будівельних норм України та сучасним

принципам проєктування готелів категорії 4*. Запропоноване рішення забезпечує:

- раціональне використання земельної ділянки площею 3800 м²;
- чітке функціональне зонування території;
- комфортний та безпечний рух гостей і персоналу;
- високий рівень озеленення (понад 50% території);
- інтеграцію будівлі в щільне міське середовище Печерського району.

Таким чином, територіальна організація клуб-готелю формує збалансовану, естетично виразну та функціонально ефективну структуру, що відповідає концепції преміального міського готелю клубного типу.

3.3. Характеристика будівлі

Проектований клуб-готель «Kyiv Heights Club Hotel» на 20 номерів, що розташовується в м. Київ, Печерський район, вул. Землянська, 4, є маломістким підприємством готельного господарства клубного типу, яке функціонує у форматі преміального міського бутик-готелю з розширеною інфраструктурою сервісів. Будівля запроектована як окремо розташована громадська споруда, що відповідає вимогам ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі», ДБН 360-92 «Містобудування. Планування та забудова міських і сільських поселень» [9], а також сучасним вимогам інклюзивності (ДБН В.2.2-40:2018) [12].

За функціональним призначенням будівля належить до громадських споруд готельного типу, за містобудівним значенням – об'єкт районного рівня з елементами клубної приватності та обмеженого доступу. За ступенем довговічності приймається II ступінь, що забезпечує експлуатацію не менше 50–100 років, за ступенем вогнестійкості – II ступінь відповідно до вимог пожежної безпеки для готелів категорії 4*, за поверховістю – малоповерхова будівля (4 поверхи), що є оптимальним рішенням для клубного формату та щільної міської забудови Печерського району. Конструктивна схема будівлі

приймається каркасно-монолітна із частковим несучим ядром жорсткості (ліфтово-інженерний блок), що забезпечує просторову гнучкість планувальних рішень, високу сейсмостійкість та можливість трансформації внутрішніх просторів [7].

Архітектурна концепція будівлі враховує розміщення в умовах сформованого історико-міського середовища Печерського району, де переважає змішана забудова 5–9 поверхів із поєднанням адміністративних, житлових і громадських будівель сучасного та пострадянського періодів. Архітектурний образ клуб-готелю формується у стилі сучасного мінімалізму з елементами преміальної урбаністики, що підкреслює статусність об'єкта та його інтеграцію у ділове середовище Києва.

Фасадні рішення передбачають використання скла, натурального каменю та металевих декоративних елементів, що забезпечує як естетичну виразність, так і енергоефективність будівлі. Особлива увага приділяється рекламно-іміджевій функції фасаду, оскільки перший рівень будівлі включає прозорі громадські простори (лобі, ресторан, бар), які формують відкритість і привабливість закладу.

Об'ємно-просторова організація будівлі передбачає чітке функціональне зонування: перший поверх займає приймально-вестибюльна група, ресторанні та барні простори, а також частина адміністративно-сервісних приміщень; другий поверх включає конференц- та івент-зону, SPA та wellness-блок, що інтегрований у загальну структуру сервісів; третій і четвертий поверхи відведені під житлову групу номерів, яка повністю ізольована від громадських потоків для забезпечення акустичного комфорту та приватності гостей.

Вертикальні комунікації організовано через центральний ліфтово-сходовий вузол, який включає пасажирський та вантажно-пасажирський ліфти відповідно до вимог ДБН для маломістких готелів категорії 4*. Один із ліфтів забезпечує доступність для маломобільних груп населення, що відповідає принципам універсального дизайну.

Внутрішня структура будівлі передбачає чітке розділення потоків гостей, персоналу та постачання, що виключає їх перетин. Житлова група номерів є повністю ізольованою від виробничих і технічних зон, що відповідає санітарно-гігієнічним та протипожежним вимогам. Фізкультурно-оздоровчі та SPA-приміщення функціонально зблоковані з житловою частиною через внутрішні переходи, що забезпечує зручність користування та скорочення часу переміщення гостей між функціональними зонами. Вестибюльна група проєктується з урахуванням максимальної пропускної здатності, включає зони очікування, реєстрацію, лаунж-простір і забезпечує контроль доступу, охорону та інформаційний супровід гостей.

Будівля обладнується сучасними інженерними системами, включаючи централізоване опалення, вентиляцію з рекуперацією тепла, систему кондиціонування, пожежну сигналізацію та автоматичне пожежогасіння, що відповідає вимогам енергоефективності та безпеки. Огороджувальні конструкції запроектовані з урахуванням мінімізації тепловтрат, застосування енергоощадних склопакетів та утеплювальних матеріалів високої ефективності, що дозволяє знизити експлуатаційні витрати та підвищити екологічну стійкість об'єкта. Особлива увага приділяється забезпеченню доступності для маломобільних груп населення: передбачено пандуси з нормативним ухилом, ліфти збільшеного розміру, санітарні вузли для МГН, тактильні елементи навігації та безбар'єрні входи до всіх основних функціональних зон. Центральний вхід обладнано автоматизованими дверима з системою контролю доступу, що забезпечує комфорт і безпеку відвідувачів.

Таким чином, об'ємно-планувальне та архітектурне рішення клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» на вул. Землянська, 4 у Печерському районі м. Києва є комплексним, нормативно обґрунтованим і функціонально збалансованим. Воно забезпечує ефективну організацію внутрішніх процесів, високий рівень комфорту гостей, відповідність сучасним вимогам енергоефективності, безпеки та інклюзивності, а також формує виразний архітектурний образ преміального міського клубного готелю.

3.4. Інженерні системи підприємства готельного господарства

Інженерні системи клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel», що проєктується за адресою: м. Київ, Печерський район, вул. Землянська, 4, формуються як комплекс взаємопов'язаних інженерних рішень, які забезпечують безперебійну експлуатацію будівлі, відповідність санітарно-гігієнічним, протипожежним, енергетичним та експлуатаційним вимогам згідно з чинними ДБН, зокрема ДБН В.2.5-67:2013 [15], ДБН В.2.5-64:2012 [14], ДБН В.2.5-20-2001, ДБН В.2.2-20:2008 та нормативами інклюзивності. Враховуючи розміщення об'єкта в центральній частині міста Києва, передбачається підключення до міських централізованих мереж водопостачання, каналізації, електропостачання, теплопостачання та телекомунікацій, що гарантує стабільну роботу всіх функціональних зон готелю.

Система опалення проєктується як централізована водяна з можливістю підключення до міської тепломережі, з облаштуванням індивідуального теплового пункту (ІТП), який забезпечує регулювання параметрів теплоносія для систем опалення та гарячого водопостачання. ІТП оснащується пластинчастими теплообмінниками, насосними групами, автоматикою регулювання температури та вузлами обліку енергоресурсів.

У житлових номерах, адміністративних та громадських приміщеннях передбачається система центрального водяного опалення з використанням низькотемпературних алюмінієвих або сталевих радіаторів із нижнім підключенням та індивідуальним терморегулюванням. У SPA-зоні, басейні та душових передбачаються додаткові системи «тепла підлога» як елемент комфортного мікроклімату. У вестибюльних та ресторанних зонах застосовується комбіноване рішення з повітряно-водяним опаленням для підтримання стабільної температури при високій інтенсивності відвідування.

Система вентиляції та кондиціонування розробляється як припливно-втяжна механічна з рекуперацією тепла. Приплив повітря передбачається у житлові номери, вестибюль, ресторан, конференц-зал, адміністративні

приміщення та SPA-зону, тоді як витяжна вентиляція забезпечується у кухонних приміщеннях ресторану, санвузлах, пральні, SPA-вологих зонах та технічних приміщеннях. У кухонному блоці ресторану, гарячих цехах та мийних передбачаються локальні витяжні зонти над тепловим обладнанням, що забезпечують видалення надлишкового тепла, пари та запахів.

У SPA-комплексі та басейні встановлюється окрема система осушення та осушувальної вентиляції для підтримання нормативної вологості повітря. Для адміністративних приміщень, конференц-залу та Front Office передбачається система індивідуального кондиціонування типу VRF/VRV із можливістю зонального регулювання температури. У номерах встановлюються індивідуальні кліматичні блоки з функцією охолодження, обігріву та фільтрації повітря. Система автоматично підтримує комфортні параметри мікроклімату протягом року.

Система водопостачання проєктується як об'єднана господарсько-питна та протипожежна з підключенням до міської водопровідної мережі. На вводі до будівлі встановлюється водомірний вузол із лічильником ультразвукового або турбінного типу з системою дистанційного зчитування. Водопостачання передбачається з верхньою та нижньою розводкою для забезпечення рівномірного тиску на всіх поверхах.

Система поділяється на господарсько-питну, виробничу (для ресторану, кухні, пральні, SPA) та протипожежну (внутрішні пожежні крани та спринклерна система). Гаряче водопостачання здійснюється централізовано через ІТП з резервуванням системи нагріву для безперебійної роботи. У SPA-зоні передбачено додаткову систему підігріву води для басейну та душових із рециркуляцією та очищенням.

Система каналізації проєктується роздільною: побутова, виробнича та дощова. Побутові стоки відводяться від житлових номерів, санвузлів, адміністративних приміщень до міської каналізаційної мережі. Виробничі стоки від ресторану та кухні проходять попереднє очищення через жиρούловлювачі, а також локальні фільтри в мийних зонах. У пральні та SPA

передбачаються додаткові системи механічного очищення стоків. Дощова каналізація організовується через систему водовідведення з покрівлі та благоустроєної території з подальшим відведенням у міську зливову мережу. На випусках каналізації встановлюються оглядові колодязі для контролю та технічного обслуговування системи.

Система енергопостачання проєктується від міської електричної мережі через трансформаторну підстанцію, з підключенням до головного розподільного щита будівлі. Електропостачання здійснюється за схемою 380/220 В із розділенням на силові та освітлювальні мережі. Силові мережі забезпечують роботу кухонного обладнання ресторану, ліфтів, насосного обладнання, вентиляційних систем та SPA-обладнання. Освітлювальні мережі реалізуються з використанням енергоефективних LED-систем із автоматичним керуванням освітленням у громадських зонах.

У будівлі передбачено систему резервного електроживлення від дизель-генератора, що забезпечує роботу критично важливих систем (ліфти, аварійне освітлення, пожежна сигналізація, серверні системи). Блискавкозахист будівлі виконується відповідно до РД 34.21.122-87 і передбачає зовнішню систему блискавкоприймачів із заземленням по периметру будівлі [31]. Усі металеві конструкції інтегруються в систему вирівнювання потенціалів для підвищення електробезпеки.

Система сигналізації, зв'язку та телекомунікацій включає охоронну, пожежну та інформаційну системи. Пожежна сигналізація встановлюється у всіх функціональних зонах, включаючи житлові поверхи, ресторан, SPA, конференц-зал, технічні та складські приміщення. Система автоматично передає сигнал на центральний пост охорони та пожежну службу. Охоронна сигналізація встановлюється на входах, вікнах першого поверху та у зонах обмеженого доступу (бек-офіс, склади, серверні). Передбачається система відеоспостереження з централізованим моніторингом.

Телекомунікаційна інфраструктура включає високошвидкісний інтернет, Wi-Fi покриття всієї будівлі, IP-телефонію, систему внутрішнього

зв'язку між службами (Front Office, ресторан, SPA, Housekeeping), а також інтегровану PMS-систему управління готелем. Передбачається також система Smart Room для номерного фонду з можливістю керування освітленням, кліматом та сервісами через мобільний застосунок.

Автоматизація інженерних систем реалізується через централізовану систему диспетчеризації (BMS – Building Management System), яка контролює роботу опалення, вентиляції, кондиціонування, енергопостачання, водопостачання, пожежної сигналізації та безпеки. Система дозволяє оптимізувати енергоспоживання, підвищити рівень безпеки та забезпечити оперативне реагування на аварійні ситуації.

Таким чином, інженерні системи клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» у Печерському районі м. Києва сформовані як інтегрований високотехнологічний комплекс, що забезпечує стабільне функціонування об'єкта, високий рівень комфорту гостей, енергоефективність, безпеку та відповідність сучасним європейським стандартам готельної інфраструктури категорії 4*.

3.5. Дизайн

Дизайнерська концепція клуб-готелю «Kyiv Heights Club Hotel» формується у стилі сучасного преміального мінімалізму з елементами urban luxury та екологічного дизайну (eco-luxury). Обраний стиль відповідає клубному формату закладу, його маломісткій структурі (20 номерів) та розташуванню в престижному Печерському районі м. Києва. Основна ідея дизайну полягає у створенні простору «тихої розкоші», де поєднуються функціональність, приватність, природні матеріали та сучасні технології комфорту. Усі архітектурно-дизайнерські рішення – від фасаду до інтер'єрів номерів – підпорядковані єдиній концепції стриманої елегантності та клубної ексклюзивності [5].

Зовнішній вигляд будівлі вирішується у вигляді геометрично чіткої 4-поверхової об'ємної композиції з панорамним склінням першого рівня та

ритмічними фасадними вертикалями верхніх поверхів. Фасадне рішення базується на поєднанні натурального каменю (граніт світло-сірого відтінку), архітектурного скла з енергоощадним напиленням та металевих латунних декоративних елементів.

Вхідна група акцентована підсвіченням навісом і прозорим лобі, що формує ефект відкритості та престижності. Архітектурна композиція підкреслює статусність об'єкта через мінімалістичні форми та вертикальну динаміку фасаду, що візуально «витягує» будівлю вгору, гармонійно вписуючи її в міську забудову Печерська. Територія клуб-готелю організовується як напівзакритий приватний простір із елементами ландшафтного дизайну:

- огороження території виконується у вигляді декоративного металевого паркану з живою зеленою стіною;
- підходи, під'їзди та тротуари вимощуються натуральною плиткою з антиковзким покриттям;
- озеленення передбачено у вигляді декоративних дерев (клен, декоративна сакура), вічнозелених кущів (самшит, ялівець) та газонних зон відпочинку;
- штучне освітлення території забезпечується LED-світильниками вбудованого та опорного типу з теплим спектром, а також архітектурною підсвіткою фасаду [27].

Додатково передбачаються малі архітектурні форми (лави, арт-об'єкти, лаунж-зона на відкритому повітрі), що формують клубну атмосферу приватного міського простору. Інтер'єр усіх громадських зон вирішується в єдиній стилістиці *contemporary luxury* з домінуванням натуральних матеріалів, теплих нейтральних відтінків та акцентного освітлення. Вхідна зона (вестибюль) оформлюється як двосвітний простір із панорамним склінням. Підлога виконується з полірованого каменю (світлий мармур із матовою обробкою), стіни – декоративна штукатурка та дерев'яні панелі. Загальне

освітлення забезпечується через великі фасадні вікна та додаткові дизайнерські підвісні світильники [34].

Рецепція (Front Office) відокремлюється від вестибюля архітектурними дерев'яними або скляними перегородками. Зона акцентується спрямованим світлом (трекові світильники), використанням натурального каменю та латунних декоративних елементів. Робоча зона виконана в ергономічному стилі з інтеграцією цифрових систем самообслуговування. Ліфтові холи оформлені у теплій пастельній гамі (бежевий, пісочний, світло-сірий), із застосуванням декоративних дзеркальних поверхонь для розширення простору. Освітлення – розсіяне, інтегроване в стелю та стінові ніші. Житлові номери виконані у стилі *modern minimal luxury* із використанням природних матеріалів та м'якої кольорової гами:

- основні кольори: теплий білий, бежевий, графітовий, відтінки дерева;
- підлога: натуральний паркет із дуба або інженерна дошка;
- стіни: фарбування екологічними фарбами з декоративними дерев'яними вставками;
- меблі: вбудовані шафи, мінімалістичні ліжка з м'яким узголів'ям, функціональні робочі зони;
- текстиль: натуральні тканини (льон, бавовна, вовна) у спокійних відтінках.

Санвузли оформлюються у стилі *spa-minimalism* із використанням великоформатного керамограніту, скляних перегородок, чорної або латунної сантехніки та підсвічених дзеркал. У всіх громадських зонах використовується поєднання натурального каменю, дерева та декоративного бетону. У коридорах та житлових поверхах – зносостійкі ковролінові покриття преміум-класу для забезпечення акустичного комфорту. У SPA-зоні та санвузлах – керамограніт з антиковзким ефектом. Меблювання виконується у форматі дизайнерських колекцій: модульні дивани в лобі, трансформовані столи в конференц-зоні, ергономічні крісла в номерах, а також індивідуально спроектовані елементи для клубного формату.

Таблиця 3.1

Паспорт проекту

№ з/п	Найменування показника	Одиниця виміру	Значення показника
1.	Площа ділянки під будівництво, S_{∂}	м2	1140
2.	Площа будівлі закладу, $S_{заг}$	м2	2600
3.	Коефіцієнт забудови, K_z		0,42
4.	Площа озеленення, $S_{оз}$	м2	627
5.	Коефіцієнт озеленення, $K_{оз}$		0,55
6.	Робоча площа закладу, $S_{роб}$	м2	2990
7.	Корисна площа закладу, $S_{кор}$	м2	1630
8.	Будівельний об'єм будівлі, $V_{б}$	м3	10400
9.	Капітальні витрати на проекту, $B_{А+Б}$	тис. грн.	285000
Питомі капітальні витрати			
10	Вартість 1 місця	тис. грн.	14250
11	Вартість 1 м ² загальної площі	тис. грн.	109,6
12	Вартість 1 м ³ об'єму будівлі	тис. грн.	27,4

У структурі готелю передбачено додаткові зони обслуговування:

- лаунж-зона з каміном;
- бібліотека/тиха кімната;
- wellness-зона з інтеграцією SPA;
- багатофункціональний івент-простір (conference й event);
- rooftop terrace (панорамна тераса на даху)

3.6. Кошторис

Витрати на будівництво клуб-готелю на 20 номерів визначаються за укрупненим показником вартості загальнобудівельних робіт із урахуванням містобудівних умов Печерського району м. Києва, що характеризується високою щільністю забудови та підвищеною вартістю будівельно-інвестиційних ресурсів.

Таблиця 3.2

Зведений кошторис

№ глав	Стаття витрат	Рекомендовані співвідношення вартості, %	Розмір витрат, тис. грн.
<i>Розділ А. Базисна вартість будівництва</i>			
1.	Підготовка території будівництва	1-2 від вартості будівництва за главою 2	133,1
2.	Основні об'єкти будівництва, у т.ч.:		
2.1.	Загальнобудівельні роботи	56-60	5 144,8
2.2.	Електротехнічні роботи	6-8	620,9
2.3.	Сантехнічні роботи	5-6	487,9
2.4.	Зв'язок та сигналізація	2-3	221,8
2.5.	Устаткування, меблі та інвентар	27-30	2 394,0
<i>Разом за главою 2</i>		100	8 869,4 тис. грн
3.	Об'єкти підсобного та обслуговуючого призначення	до 5 від глави 2	266,1
4.	Об'єкти енергетичного господарства	до 1 від глави 2	71,0
5.	Об'єкти транспортного господарства та зв'язку	0,2-0,5 від глави 2	26,6
6.	Зовнішні мережі та споруди водопостачання, каналізації, тепlopостачання та газопостачання	2-12 від глави 2	532,2
7.	Благоустрій і озеленення території	1-5 від глави 2	266,1
<i>Разом за главами 1-7</i>			10 295,4 тис. грн
8.	Тимчасові будівлі та споруди	0,5-1,5 від глав 1-7	102,9
9.	Інші роботи та витрати	3,7-9 від глав 1-7	617,7
<i>Разом за главами 1-9</i>			11 016 тис. грн
10.	Утримання дирекції (технічний нагляд) об'єкта, що будується, та авторський нагляд	2 від глав 1-7	220,3
11.	Підготовка експлуатаційних кадрів	0,2-0,7 від глав 1-9	55,1
12.	Проектні та вишукувальні роботи	2,5-8 від глав 1-7	550,8
<i>ВСЬОГО за розділом А</i>			11 842,2 тис. грн
<i>Розділ Б. Кошти на компенсацію витрат, пов'язаних із ринковими умовами проведення будівництва</i>			
1.	Обов'язкові платежі (податки та збори)	38-60 від глав 1-9	5 329
2.	Резервний компенсаційний фонд замовника	2-8 від суми базисної вартості (розділ А)	592,1
<i>ВСЬОГО за розділом Б</i>			
<i>ЗАГАЛОМ СУМА ВИТРАТ НА БУДІВНИЦТВО (КАПІТАЛЬНІ ВКЛАДЕННЯ), V_{A+B}</i>			17 763,3 тис. грн

Проект відноситься до маломісткого готелю клубного типу преміум-класу (4*), що передбачає використання якісних матеріалів, сучасних інженерних систем та підвищений рівень комфортності. Розрахунок вартості загальнобудівельних робіт здійснюється за формулою:

$$\text{ВЗБР} = N \times Y \times \text{КТ} \times \text{ІК} \times \text{ІР} \quad (3.2)$$

де:

$N = 20$ номерів

$Y =$ прийнятий норматив питомої вартості = 12 000 у.о. / місце (для готелів 4* у центральній частині міста)

$\text{КТ} = 1,2$ (територіальний коефіцієнт для м. Києва, Печерський район)

$\text{ІК} = 40$ грн/\$ (розрахунковий курс)

$\text{ІР} = 0,77$

$\text{ВЗБР} = 20 \times 12\,000 \times 1,2 \times 40 \times 0,77$

$\text{ВЗБР} = 20 \times 12\,000 = 240\,000$ у.о.

$240\,000 \times 1,2 = 288\,000$ у.о.

$288\,000 \times 40 = 11\,520\,000$ грн

$11\,520\,000 \times 0,77 = 8\,870\,400$ тис. грн

Отже, $\text{ВЗБР}_{\text{заг}} = 8\,870,4$ тис. грн

Запропонована кошторисна модель відображає специфіку клуб-готелю маломісткого формату (20 номерів), що розміщується в центральній престижній частині м. Києва (Печерський район). Вартість будівництва є підвищеною у порівнянні з типовими регіональними проектами, що зумовлено:

- високою вартістю земельних і будівельних робіт у центрі столиці;
- застосуванням преміальних матеріалів та дизайнерських рішень;
- інтеграцією F&B, SPA, конференц- та івент-зон;
- високими вимогами до інженерних систем (24/7 експлуатація, автоматизація, безпека);
- клубним форматом із підвищеним рівнем сервісу.

Загальна кошторисна вартість будівництва клуб-готелю на 20 номерів у м. Київ, Печерський район, вул. Землянська, 4 становить 17763,3 тис. грн, що відповідає рівню інвестицій у маломісткі готелі преміум-класу (4*) у центральних районах великих міст. Отримані показники підтверджують економічну доцільність проєкту за умови орієнтації на високий середній тариф проживання, розвиток додаткових сервісів (F&B, event, SPA, room-service) та клубну модель обслуговування.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання роботи було здійснено комплексне обґрунтування та розроблення концептуального проєкту клубу-готелю на 20 номерів у місті Київ, Печерський район, вул. Землянська, 4, з урахуванням сучасних вимог до підприємств готельного господарства, нормативно-правової бази та тенденцій розвитку індустрії гостинності. У ході дослідження було проаналізовано сучасний стан готельного бізнесу, визначено доцільність створення маломісткого готелю клубного типу у престижному діловому районі столиці, що забезпечує високий рівень попиту на якісні готельні послуги.

У роботі обґрунтовано концепцію клуб-готелю преміум-рівня з акцентом на індивідуалізацію обслуговування, інтеграцію ресторанного господарства, рум-сервісу та wellness-складової. Розроблено об'ємно-планувальні та архітектурні рішення, що забезпечують раціональну організацію внутрішнього простору, функціональне зонування приміщень та відповідність будівлі вимогам ДБН і ДСТУ. Запропоновано ефективну організацію території із виділенням функціональних зон, урахуванням вимог благоустрою, озеленення та транспортного обслуговування.

Визначено характеристики будівлі як громадської споруди з відповідними показниками довговічності, вогнестійкості та пожежобезпечності, що відповідає містобудівним вимогам. Особливу увагу приділено забезпеченню доступності для маломобільних груп населення, енергоефективності та безпеці експлуатації. У роботі детально розроблено інженерні системи (опалення, вентиляція, водопостачання, каналізація, енергозабезпечення, системи зв'язку та сигналізації), що гарантують безперебійне функціонування готелю та відповідність санітарно-гігієнічним і протипожежним нормам.

Сформовано цілісну дизайнерську концепцію закладу, яка поєднує сучасні стильові рішення з елементами комфорту та естетики преміум-класу, що сприяє формуванню унікального іміджу готелю. Обґрунтовано організацію

рум-сервісу як важливої складової системи обслуговування гостей, що забезпечує цілодобове надання послуг та підвищує рівень сервісу до категорії 4*. Розраховано основні техніко-економічні показники проєкту, включаючи площі, об'єм будівлі, коефіцієнти забудови та озеленення, а також складено зведений кошторис будівництва з визначенням структури витрат. Отримані результати свідчать про економічну доцільність реалізації проєкту та його конкурентоспроможність на ринку готельних послуг.

Отже, розроблений концептуальний проєкт клубу-готелю на 20 номерів відповідає сучасним вимогам до підприємств готельного господарства, забезпечує високий рівень комфорту та якості обслуговування, а також має значний потенціал для практичної реалізації. Запропоновані рішення можуть бути використані при проєктуванні аналогічних об'єктів та сприяти розвитку індустрії гостинності в Україні.

(ЗБІЛЬШИТИ ДО 3 СТОРІНОК)

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Банько В. Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 292 с.
2. Волкотруб Т. Основи художнього конструювання. Київ : Вища школа, 1982. 240 с.
3. Герасименко В. Г. Основи туристичного бізнесу. Одеса, 2003. 160 с.
4. Гнатюк Л. Р. Етнодизайн в інтер'єрі готельно-ресторанних комплексів // Теорія та практика дизайну. 2015. Вип. 7. С. 46–52.
5. Гнатюк Л. Р. Футуристичний стиль в дизайні інтер'єрів готельних комплексів // Теорія та практика дизайну. 2016. Вип. 9. С. 57–66.
6. Гнатюк Л. Р. Реконструкція садиби Ходкевичів під готельно-ресторанний комплекс // Теорія та практика дизайну. 2015. Вип. 8. С. 74–81.
7. Гнатюк Л. Р. Особливості реконструкції водонапірної вежі під готельно-ресторанний комплекс в історичному центрі м. Житомира // Теорія та практика дизайну. 2015. С. 68–73.
8. Готельний бізнес : підручник / С. Медлік, Х. Інграм. Київ : Юніті-Дана, 2005. 259 с.
9. ДБН 360-92. Містобудування. Планування та забудова міських і сільських поселень.
10. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі.
11. ДБН В.2.2-23:2009. Будинки і споруди. Підприємства торгівлі.
12. ДБН В.2.2-40:2018. Інклюзивність будівель і споруд.
13. ДБН В.2.5-28:2018. Природне і штучне освітлення.
14. ДБН В.2.5-64:2012. Внутрішній водопровід та каналізація.
15. ДБН В.2.5-67:2013. Опалення, вентиляція та кондиціонування.
16. ДСанПіН 3.3.2-007-98. Державні санітарні правила і норми.
17. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
18. Косій Т. М. Теперішній стан розвитку готельного бізнесу в Україні. Сімферополь : ВіТроПринт, 2009. 176 с.

19. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
20. Курліщук Б. Ф. Проектування інтер'єрів житлових і громадських споруд. Київ : 2010. 174 с.
21. Лінда С. М. Архітектурне проектування громадських будівель і споруд : навч. посіб. Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2013. 642 с.
22. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 344 с.
23. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. 2010. 134 с.
24. Мазаракі А. А. та ін. Проектування готелів : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2012. 340 с.
25. Мазаракі А. А. та ін. Проектування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2008. 307 с.
26. Михайлова Р. Д., Плисюк Ю. О. Українські етнічні елементи в дизайні сучасного готельного інтер'єру // Art and Design. 2019. № 4. С. 58–67.
27. Олійник О. П., Гнатюк Л. Р., Чернявський В. Г. Основи дизайну інтер'єру : навч. посіб. Київ : НАУ, 2011. 228 с.
28. Олійник О. П., Гнатюк Л. Р., Чернявський В. Г. Конструювання меблів та обладнання інтер'єру. Київ, 2014. 320 с.
29. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
30. Правила роботи закладів громадського харчування : наказ Мінекономіки України № 219 від 24.07.2012.
31. РД 34.21.122-87. Захист від блискавок будівель і споруд.
32. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. Київ : Кондор, 2005. 408 с.
33. Сахно Є. Ю., Дорош М. С., Ребенко А. В. Менеджмент сервісу : теорія та практика. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 328 с.

34. Сьомка С. В., Антонович Є. Р. Дизайн інтер'єру, меблів та обладнання : підручник. Київ : Ліра-К, 2018. 400 с.
35. Школа І. М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посіб. Чернівці : Книги-XXI, 2003. 596 с.
36. Agarwal R., Selen W. Dynamic capability building in service value networks for achieving service innovation // *Decision Sciences*. 2009. Vol. 40, No. 3. P. 431–475.
37. Alam I. Removing the fuzziness from the fuzzy front-end of service innovations through customer interactions // *Industrial Marketing Management*. 2006. Vol. 35, No. 4. P. 468–480.
38. Alam I., Perry C. A customer-oriented new service development process // *Journal of Services Marketing*. 2002. Vol. 16, No. 6. P. 515–534.
39. Attri R., Dev N., Sharma V. Interpretive structural modelling (ISM) approach: an overview // *Research Journal of Management Sciences*. 2013. Vol. 2, No. 2. P. 3–8.
40. Auh S., Bell S. J., McLeod C. S., Shih E. Co-production and customer loyalty in financial services // *Journal of Retailing*. 2007. Vol. 83, No. 3. P. 359–370.
41. Bendapudi N., Leone R. P. Psychological implications of customer participation in co-production // *Journal of Marketing*. 2003. Vol. 67, No. 1. P. 14–28.
42. Bigne J. E., Sanchez M. I., Sanchez J. Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: inter-relationship // *Tourism Management*. 2001. Vol. 22, No. 6. P. 607–616.
43. Bitner M. J., Ostrom A. L., Meuter M. L. Implementing successful self-service technologies // *The Academy of Management Executive*. 2002. Vol. 16, No. 4. P. 96–108.
44. Bowen D. E., Lawler E. E. Empowering service employees // *Sloan Management Review*. 1995. Vol. 36, No. 4. P. 73.
45. Bowen J., Ford R. C. What experts say about managing hospitality service delivery systems // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2004. Vol. 16, No. 7. P. 394–401.

46. Chathoth P., Altinay L., Harrington R. J., Okumus F., Chan E. S. Co-production versus co-creation: a process based continuum in the hotel service context // *International Journal of Hospitality Management*. 2013. Vol. 32. P. 11–20.
47. Claycomb C., Lengnick-Hall C. A., Inks L. W. The customer as a productive resource: a pilot study and strategic implications // *Journal of Business Strategies*. 2001. Vol. 18, No. 1. P. 47–69.
48. Dabholkar P. A. Consumer evaluations of new technology-based self-service options // *International Journal of Research in Marketing*. 1996. Vol. 13, No. 1. P. 29–51.
49. Dellande S., Gilly M. C., Graham J. L. Gaining compliance and losing weight: The role of the service provider in health care services // *Journal of Marketing*. 2004. Vol. 68, No. 3. P. 78–91.
50. Dong B., Evans K. R., Zou S. The effects of customer participation in co-created service recovery // *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2008. Vol. 36, No. 1. P. 123–137.



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Департамент культури і туризму Харківської обласної військової адміністрації

Департамент фінансів Харківської обласної військової адміністрації

Харківський регіональний фонд підтримки підприємництва

Харківський національний економічний університет ім. Семена Кузнеця

Czech University of Life Sciences in Prague (м. Прага, Чехія)

European Institute Of Continuing Education EIDV (м. Подгайська, Словачка Республіка)

University Of Economics Varna (м. Варна, Болгарія)

Ukrainische Freie Universität UFU (м. Мюнхен, Німеччина)

National Scientific Research Institute For Labour And Social Protection, (м. Бухарест, Румунія)

Hilton Dalaman Sarigerme Resort & Spa (м. Сатерм, Туреччина)

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ І КРАФТОВИХ ВИРОБНИЦТВ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

І Міжнародної науково-практичної конференції,
присвяченої 95-річчю заснування Харківського національного
економічного університету імені Семена Кузнеця
20 листопада 2025 року

ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2025 року

ЗМІСТ

ПЛЕНАРНЕ ЗАСІДАННЯ

Ciobanu G. The current socio-ecological system - perspectives and opportunities.....	17
Tudo I., Ciobanu G. Artificial intelligence and Machine learning in perspectives of labour market development.....	25
Krastev V. Urban overtourism.....	31
Kolesnik Y. Specifics of hotel functioning under modern conditions: example of Hilton Dalaman Sarigerme Resort & Spa.....	34
Davydova O., Mykhailyshyn A. Technological Trends in Hospitality and Tourism During the War in Ukraine.....	36
Паска М.З. Інноваційні інструменти контролю харчових ризиків і маркування алергенів у системі сучасної індустрії гостинності.....	41
Холодок В.Д. Стратегічне значення та перспективні напрями розвитку туризму на Харківщині.....	43
Козловський Є.В., Бірюкова К.М. Особливості управління проєктами у туристичній сфері.....	48
Панаєтов Г.К. Харківщина і туризм: сучасний стан, актуальні проблеми, перспективи розвитку.....	51
Чепурда Г.М., Адаменко Є.С. Екологічні імперативи інноваційного розвитку туристичних підприємств: регіональні стратегії та практики.....	54
Шаран Л.О., Іллочок А.Ю. Удосконалення технології м'ясної кулінарної продукції та особливості використання у форматі STREET-FOOD продукту.....	57
Пушка О.С., Шевченко І.В. Використання відновленого білку в коктейлях з пінною структурою.....	60

Євген Вікторович Козловський

канд. держ. упр., доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму,

Карина Михайлівна Бірюкова

здобувач 4 курсу спеціальності,

І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»,

Національний університет біоресурсів і природокористування України

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ У ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ

Зараз туризм є найпопулярнішою світовою індустрією, що розвивається швидкими темпами. У 2024 році було зареєстровано рекордну кількість міжнародних туристів (1,4 млрд), що на 11% або на 140 млн більше, ніж у 2023 році. А 2024 рік визнано роком відновлення міжнародного туризму після пандемії COVID-19. Відповідно до Всесвітнього туристичного барометру, міжнародний туризм практично відновився у 2024 році, досягнувши допандемічного рівня (99%), при цьому більшість напрямків перевищили показники 2019 року [3].

Туризм як із видів бізнесу розвивається під впливом різних чинників, які мають як позитивний, так і негативний характер. Наприклад, сезонність, труднощі отримання візи, відсутність консульств у низці країн, складна логістика, катаклізми, кліматичні особливості, економічна криза, глобальні потрясіння (пандемія, військові дії та ін.) впливають на сферу туризму і визначають необхідність розробки туристичних пропозицій та проєктів з урахуванням низки ризиків. Зрештою, менеджери туристичних проєктів змушені враховувати найрізноманітніші чинники та швидко реагувати на постійні зміни та загрози, що виникають.

Щоб максимально використати потенціал туризму як бізнесу, туристичний сектор потребує ефективних підходів до управління, які гарантують, що

фінансування та ресурси для реалізації проєктів призведуть до досягнення суттєвих результатів у середньостроковій та довгостроковій перспективі.

Загалом управління проєктами в туризмі визначається як процес планування, організації та спрямування ресурсів туристичного проєкту для досягнення його цілей і включає різні аспекти - планування, організацію, моніторинг, маркетинг і контроль туристичної діяльності. Під час управління проєктом у туризмі особлива увага приділяється координації всіх видів ресурсів підприємства: людських, фінансових, матеріально-технічних ресурсів, що спрямовані на реалізацію поставленої мети з максимальною ефективністю [2].

Вихідним етапом процесу управління туристичним проєктом є планування, у процесі якого визначаються цілі проєкту та розробляється план. Організація визначає ресурси, необхідні для проєкту, та їхню організацію таким чином, щоб максимально підвищити їх ефективність. Контроль як завершальний етап будь-якого управлінського циклу, ґрунтується на моніторингу ходу реалізації проєкту та внесенні необхідних коректив для забезпечення досягнення поставленої мети туристичного проєкту.

Для того щоб проєкти в сфері туризму приносили конкретні результати та користь усім учасникам туристичної індустрії (державним організаціям та органам влади, співробітникам туристичних підприємств, власникам інфраструктури і транспорту в туризмі, спільнотам, які проживають на привабливих для туристів територіях), необхідний практичний та структурований підхід. І цей підхід має враховувати, що проєкт дає в результаті, а також, що відбувається після його завершення [1, с. 106].

Один із принципів управління проєктами в індустрії туризму - послідовність у розробці проєкту, націленість на кінцевий результат. Усі проміжні завдання та види діяльності спрямовані на досягнення кінцевої мети проєкту. Відповідно до цього принципу, наприклад, кінцева мета, пов'язана з розробкою туристичного продукту, припускатиме реалізацію та планування таких проміжних завдань як формування концепції та ідеї продукту/послуги, детальне опрацювання всіх характеристик продукту, складання програми

проєкту, обґрунтування його вартості, розрахунок економічної ефективності, просування продукту, зокрема створення рекламної кампанії.

Сукупність інструментів, процесів та методів проєктного управління визначається у науковій літературі як система управління туристичними проєктами. Така система передбачає певні вимоги до процедури розробки та реалізації всіх етапів проєкту - від встановлення цілей, вимог до якості, термінів реалізації проєкту до варіантів коригування планів залежно від змін зовнішніх чи внутрішніх чинників.

Підсумовуючи сказане, приходимо до висновку, що управління туристичним проєктом забезпечує ефективність такого проєкту. Ефективність туристичного проєкту розглядається з погляду економічної вигоди для власника туристичного бізнесу, а також території (країна, регіон), створення робочих місць. Без належного управління будь-який туристичний проєкт може не досягти своєї мети.

Список використаних джерел

1. Козловський Є. В. Проблеми розвитку стартап проєктів у сфері туризму: управлінський аспект. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 1. С. 104-108.
2. Tsypko V., Vasylchuk V., Gedin M., Yekimov S., Sánová P. Methods project management in the field of tourism and recreation / E3S Web of Conferences 452, 07014. 2023. URL: https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/abs/2023/89/e3sconf_ipfa2023_07014/e3sconf_ipfa2023_07014.html
3. World Tourism Barometer. January 2025. URL: https://en.unwto-ap.org/news/worldtourismbarometer_jan2025

