**Державний вищий навчальний заклад**

**«Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»**

**Факультет туризму**

**Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

**ДИПЛОМНИЙ МАГІСТЕРСЬКИЙ ПРОЕКТ**

на тему:

**Сімейний готель «Family» в селі Гута Івано-Франківської області**

**Виконавець:**

студент 2 курсу, групи КС-21(м)

спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(Освітньо-професійна програма «Курортна справа»)

Халапенко Тарас Андрійович

**Науковий керівник:**

к.і.н., доцент

**Котенко Руслан Михайлович**

**Рецензенти:**

к.п.н., доцент **Маланюк Т.З.**

к.п.н., доцент **Загнибіда Р.П.**

Івано-Франківськ – 2020 р.

**ЗМІСТ**

**ВСТУП**……………………………………………………………………**3**

**РОЗДІЛ 1. ТЕХНІКО**-**ЕКОНОМІЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ ПРОЕКТУ ГОТЕЛЮ В СЕЛІ ГУТА**

1.1.Вибір місця спорудження сімейного готелю ……………………..**6**

1.2. Аналіз конкурентного середовища……………………………**9**

1.3. Характеристика рекреаційних ресурсів……………………………**11**

Висновки до 1 розділу……………………………………………………….**17**

**РОЗДІЛ 2. АРХІТЕКТУРНО**-**БУДІВЕЛЬНИЙ**

2.1.Техніко-економічні показники забудови ділянки її зонування………**19**

2.2.Об’ємно-планувальні рішення об’єкту, горизонтальні і вертикальні зв’язки ТЕП об’єкту………………………………………………………….**23**

2.3.Конструктивні особливості об’єкту згідно вимог……………….**25**

2.4. Житлові приміщення готелю…………………………………..**27**

2.5. Допоміжні та службові приміщення………………………..**32**

2.6. Додаткові споруди………………………………………….**37**

Висновки до 2 розділу…………………………………………..**39**

**РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНО**-**ЕКОНОМІЧНИЙ**

3.1.Організаційна структура сімейного готелю ……………………………..**40**

3.2. Виробнича програма готелю……………………………………………**51**

3.3. Особливості організації послуг харчування в готелях………………..**58**

Висновки до 3 розділу……………………………………………………….**65**

**РОЗДІЛ 4. РОЗВИТОК ПРОЕКТУ**

4.1.Інноваційні технології проекту……………………………………….**67**

4.2.Організація дозвілля……………………………………………………**74**

Висновки до 4 розділу……………………………………………………….**83**

**ВИСНОВКИ**……………………………………………………………………..**84**

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**……………………………..**88**

**ДОДАТКИ** …………………………………………………………..**94**

**ВСТУП**

**Актуальність теми**. Спільний відпочинок з дітьми вимагає ретельної підготовки. Якщо підібрати підходящий курорт не є проблемою, то вибір готелю - завдання набагато складніше. Сімейні готелі - це поєднання відпочинку дітей в колективі, батьківського відпочинку та спільного спілкування. Крім того, ця категорія готелів надає різного роду послуги, необхідні для комфортного перебування в них сімей з дітьми.

Готель, що спеціалізується на сімейному відпочинку, може пропонувати зручні роздільні кімнати або надавати за запитом дитяче ліжечко і стільчик для годування в однокімнатний номер. Додатковим плюсом є наявність міні-кухні з посудом і обладнанням, пральної машинки і сушарки для білизни.

Сімейний готель, що пропонує якісні послуги, піклується про безпеку дітей. Тут передбачені спеціальні поручні на сходах, службові приміщення закриті на ключ, на розетках стоять заглушки і ін. Зважаючи на це створення проекту сімейного готелю в с. Гута є актуальним завданням сьогодення.

**Об’єктом дослідження** є готелі сімейного типу.

**Предметом дослідження** є особливості створення комплексного проекту сучасного сімейного готелю в селі Гута Івано-Франківської області.

**Мета роботи** полягає в тому, щоб на основі аналізу праць вітчизняних і зарубіжних учених, створити проект сімейного готелю в селі Гута. Досягнення поставленої мети передбачає вирішення наступних **завдань**:

* Здійснити аналіз конкурентного середовища готелю;
* Здійснити техніко**‐**економічне обгрунтування проекту готелю;
* Розробити архітектурно**‐**будівельний проект готелю;
* Спроектувати процес обслуговування в сімейному готелі;
* Обґрунтувати організацію роботи структурних підрозділів закладів ресторанного господарства;
* Визначити кадрове забезпечення сервісно**‐**виробничого процесу.

**Огляд попередніх результатів з досліджуваної проблеми**. Різноманітні фундаментальні аспекти розвитку ресторанного господарства висвітлено в працях зарубіжних та вітчизняних учених, серед яких особливої уваги заслуговують наукові праці: Г. П′ятницької, В. Найдюк, М. Гінди, В.А. Гросул, Т.П. Іванової, О. Бутенко, І. Воловельської, О. Борисової.

**Методи дослідження**. Дослідження проведені із застосуванням сукупності методів і способів наукового пізнання. Для досягнення поставленої мети в роботі використано загальнонаукові методи аналізу і синтезу, діалектичний метод, системний підхід до вивчення процесів із метою визначення структури і системи механізму проектування сімейного готелю в с. Гута; методи логіко‐теоретичного узагальнення та порівняння, систематизації і групування – при дослідженні термінологічного апарату процесу розробки та реалізації механізмів розвитку готельного господарства.

**Наукова новизна** полягає в обґрунтуванні та розробці теоретичних положень і практичних рекомендацій щодо проектування сімейного готелю «Family» в с. Гута, внаслідок чого:

уперше:

- застосовано світовий досвід розміщення готелю сімейного типу на території області;

- зроблений аналіз можливостей туризму в межах села Гута;

- застосуванні новітніх технологій та матеріалів для створення та функціонування готелю;

- розроблено проект сімейного готелю «Family» в с. Гута, який буде максимально адаптований до реальних вимог ринку.

**Теоретичною та методологічною основою дослідження** є наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених з проектування об'єктів готельно-ресторанного бізнесу, туризму, маркетингу та менеджменту.

**Практичне значення одержаних результатів**. Систематизований у роботі матеріал може бути використаний в процесі створення готелів сімейного типу, а також для підвищення ефективності організації обслуговування клієнтів, а також при підготовці навчальних посібників та підручників з проектування об'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

**Структура роботи** спрямована насамперед на досягнення сформульованої мети та завдань дослідження. Магістерський проект складається зі вступу, чотирьох розділів, поділених на підрозділи, висновків та списку використаних джерел і літератури, а також додатків.Загальний обсяг проекту -102 сторінки в т.ч. основного тексту 84 сторінки.Список використаної літератури та джерел містить 60 найменувань також представлені 4 додатки.

**РОЗДІЛ 1.**

**ТЕХНІКО**-**ЕКОНОМІЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ ПРОЕКТУ ГОТЕЛЮ В СЕЛІ ГУТА**

**1.1. Вибір місця спорудження сімейного готелю.**

Перш ніж будувати готель, необхідно грамотно вибрати місце, що підходить для його будівництва. Мабуть, питання вибору ділянки потрібно ставити на перше місце, адже крім особливостей, які пов'язані з тонкощами і особливостями будівлі готелю, треба брати до уваги і загальні правила. Безумовно, відштовхуватися слід від бюджету. Якою сумою інвестор володіє для будівництва готелю в цілому і на ділянку землі для цього зокрема? Коли є готовий проект готелю, вибрати землю набагато простіше.

На що слід спиратися при виборі ділянки: Рівень перспективності землі. Що це означає?

- Чи є грунтові води і глибоко вони знаходяться, який склад води, чи схильний грунт до осідання і інші фактори.

- Наявність інфраструктури. Які справи з теплом, газом, електричними комунікаціями і так далі.

- Екологія району в цілому. Особливо це важливо, якщо інвестор хоче побудувати заміський готель за межами міста або ж базу відпочинку.

- Можливість під'їзду спецтехніки. Сюди також відноситься розташування ділянки на рівнині або на височині.

- Якість доріг і розв'язок. Купуючи ділянку, вкрай важливо з'ясувати, як можна доїхати до нього, чи близько розташовуються магазини, озера, зупинки та інше. Це що стосується ділянок за межами міста. У місті оцінюється виключно якість доріг.

Плани містобудування на ділянці, яка зацікавила інвестора. Навряд чи готель буде залучати значну кількість постояльців, якщо з вікна буде відкриватися вид на ринок або завод [19].

Одним визначальних факторів вибору ділянки під будівництво готелю є види туризму на який він буде спрямований. Туристичний бізнес і його активний розвиток є важливою ознакою економічно розвиненого суспільства. Розширення індустрії неминуче супроводжується різким появою великої кількості сучасних готелів. Однак завжди залишається актуальним питання вибору ділянки для будівництва готелю, адже від цього багато в чому залежить майбутній успіх власника бізнесу, а також затребуваність самого готелю.

На першому етапі будівництва слід проаналізувати такі фактори:

* економічне обгрунтування;
* екологічні норми;
* клімат, що переважає в регіоні;
* особливості ландшафту;
* наявність розвиненої інфраструктура;
* функціональні особливості будівлі [50].

Інвестору, який бажає придбати ділянку під будівництво готелю, слід приділити цьому фактору особливу увагу. Вибір типу потенційної аудиторії зумовлює місце розташування готелю, особливості екстер'єру будівлі, зонування і дизайн внутрішніх приміщень. Від цього залежить і вартість послуг які надаватиме готель.

- Діловий туризм, цей тип туризму найбільш розвинений у великих містах і економічних центрах. Він пов'язаний з проведенням гостями готелю ділових зустрічей, виставок, форумів, конференцій і т. д. Готель повинен забезпечити всі необхідні умови: конференц-зал, місця, де можна проводити ділові переговори і бесіди, затишний ресторан. При цьому ділянки для будівництва готелю повинні розташовуватися в районі зі зручною транспортною розв'язкою.

- Екотуризм, передбачає зведення невеликих готелів, розташованих далеко від галасливого мегаполісу. Часто земельна ділянка під будівництво готелю такого типу - затишне місце серед зеленого масиву, розташована на березі / неподалік від озера або будь-якого іншого водоймища, з видом на гори.

Для зведення готелю використовуються екологічно чисті матеріали, номери виконуються в спокійному відпочинку дизайні.

- Екскурсійний і автотуризм. Подорож на автомобілі - один з стрімко розвиваючих видів туризму. Для цих цілей підприємці часто будують міні-готелі. Такий тип закладу дає можливість мандрівникові переночувати і відпочити після складної дороги. Малі готелі, які часто розташовуються в курортних зонах, розраховані на екскурсійний бізнес [3].

Основою ефективного розвитку сімейного готелю, поряд з іншими факторами є транспортна система та стан автомобільних доріг області. Основними транзитними осями області є автомагістралі: Р**-**03 і Р**-**04. Траса Р**-**04 пролягає Прикарпаттям і з’єднує Івано**-**Франківськ з найбільш промислово**-**адміністративними центрами області, з Львовом та Чернівцями. Відповідно через Львів існує автомагістральний зв'язок Івано**-**Франківська з Польщею.

Автомагістраль Р**-**03 це головна транскарпатська автомагістраль південно–східної половини Карпатського регіону держави. Через Яблунецький перевал магістраль зв’язує Івано**-**Франківськ з Румунією, Угорщиною і Словаччиною. Крім того ця магістраль сполучає між собою найпопулярніші гірські курорти обох макросхилів Карпатської дуги: Яремче, Татарів, Яблунцю (Івано**-**Франківщина), Ясеня, Кваси, Рахів (Закарпаття) [5].

Отже, транспортна та комунікаційна мережа району відповідає потребам для будівництва та ефективного функціонування сімейного готелю. Потреба в електроенергії буде забезпечуватися за допомогою альтернативних джерел енергії. Водопостачання і каналізація готелю буде централізована.

Отже,для будівництва було обрано ділянку в с. Гута. Дана територія знаходиться на достатній відстані від промислових об’єктів так і від завантажених автомобільних доріг, що є важливою умов для створення сімейного готелю. Обрана ділянка для забудови відповідає всім необхідним правилам та нормативам, запроектована в затишному та зручному місці.

**1.2.** **Аналіз конкурентного середовища**

Будь-який бізнес зростає і розвивається всередині спільноти конкурентів, що з одного боку викликає очевидні труднощі, а з іншого дає можливість для його еволюції. З огляду на особливості і різні сторони конкуруючих фірм, можна домогтися такого рівня розвитку власного бізнесу, при якому він буде займати чільне місце на ринку. Для цього і потрібен аналіз конкурентного середовища галузі.

Саме правильне рішення - це проведення досліджень конкурентів ще на етапі розробки. Попередній аналіз дозволяє організувати якісне позиціонування компанії на підставі всіх наявних фактів про її конкурентів. Простий приклад - облік сильних і слабких сторін суперника дозволяє у готельному бізнесі зробити сильну сторону ще сильнішою, а від слабких позбутися. У справі сегментації споживачів конкурентний аналіз середовища також має важливе значення. Таким чином, можна зробити висновок про доцільність застосування рішення на будь-якому етапі розвитку.

Методи дослідження конкурентного середовища. Найбільш відомою і широко популярною методикою є «Принцип п'яти сил Портера» або 5 p. - за авторством гарвардського професора Майкла Портера, розроблена в 1979 році і до цих пір актуальна. Вона включає в себе наступні напрямки аналізу:

* загрози появи продуктів замінників;
* загрози появи нових гравців на ринку;
* ринковий вплив постачальників;
* ринковий вплив споживачів;
* рівень конкурентної боротьби [3].

Ці п'ять сил визначають ступінь конкурентної боротьби в галузі і її привабливість для формування і ведення бізнесу. З огляду на вплив кожної з них на певного гравця на ринку готельних послуг, можна сформувати гнучку стратегію для розвитку і зростання. Проте, галузь за підсумками аналізу може виявитися непривабливою для бізнесу та конкуренція в ній не дозволить розвиватися новим гравцям. Важливість конкурентного аналізу середовища по Портеру важко переоцінити, тому доцільно замовити таке дослідження у фахових маркетологів ще на початковому етапі.

SWOT-аналіз конкурентів - інша перспективна і поширена методика. Вона дозволяє досліджувати можливості та загрози для бізнесу, сильні і слабкі сторони компанії, щоб в загальному і цілому визначити займане місце в конкурентному середовищі. Порівняльний аналіз такого виду формує загальне уявлення про гравців на ринку і малює цілісну картину їх взаємодії. Для стратегічного маркетингу ця картина буде корисна в першу чергу в плані формування напрямку для розвитку бізнесу.

Це найвідоміші напрямки в дослідженнях, які звичайно ж доступні клієнтам будь-якого поважаючого себе маркетолога. Крім того можна виділити такі методики як матриці бізнесу, метод еталонного порівняння (Benchmarking), карти ринку.

Щоб провести стратегічний аналіз конкурентного середовища потрібно:

* вибір найбільш доцільних конкурентних досліджень;
* каталогізація результатів аналізу;
* систематизація отриманих даних;
* формування стратегії ведення бізнесу в конкурентному середовищі [1].

Одних тільки результатів у вигляді стандартизованих матриць з показниками буде явно недостатньо, щоб повною мірою представити стратегічний шлях компанії на ринок. Простіше кажучи, необхідне «дослідження результатів самих досліджень», яке дозволить вибрати найбільш важливі, основоположні висновки по кожному конкуренту. Для цього в гру знову вступають професійні маркетологи, завданням яких буде приведення результатів аналізу до єдиного вигляду. Що в цьому випадку отримує бізнес?. По-перше, бізнес отримує якісну оцінку конкурентного середовища. Аналіз дає деякі кількісні результати, в той час як якісні будуть формуватися за рахунок оцінки ситуації досвідченим фахівцем. По-друге, маркетологи сформують план дій по трактуванні результатів досліджень в конкретні заходи по досягненню цілей бізнесу. В результаті компанія отримує готову стратегію ринкової боротьби на підставі аналізу конкурентного середовища, і скористається їй для становлення в галузі.

Готельний ринок Івано**‐**Франківської області є середньо розвиненим та, незважаючи на це має великий потенціал для розвитку порівняно із більшістю міст України.

Станом на 01.01.2018 р. на території міста області працює близько 250 готелів та мотелі, які спроможні розмістити понад 20000 туристів щоденно.

Станом на 2018 р. згідно з даними регіонального державного центру стандартизації, метрології та сертифікації у Івано**‐**Франківській області було сертифіковано всього 20%.

Враховуючи ці дані слід зазначити, що не території області існує проблема із закладами розміщення, які пройшли сертифікацію і можуть надавати якісні готельні послуги. Це відкриває можливість для інвесторів, які бажають створити новий заклад розміщення який буде надавати якісні готельні послуги і буде відповідати стандартам [37].

На території Івано**‐**Франківської області не функціонує закладів розміщення сімейного спрямування. Найближчим заклад схожого типу, сімейний готель «Family» «Family Hote» в Буковелі. Даний заклад знаходиться на відстані 110 км від проектованого готелю.

Отже, здійснивши аналіз конкурентного середовища проектованого сімейного готелю «Family», слід зазначити про відсутність готелів або інших закладів розміщення сімейного спрямування, створює хороші перспективи для його розвитку.

**1.3. Характеристика рекреаційних ресурсів регіону**

Район де планується створення сімейного готелю «Family» розташований в Західній Україні, на стику Східно-Європейської рівнини і Карпат. Даний район за характером рельєфу ділиться на 3 частини: рівнинну, лісостепову (Придністров'я), передгірську - Прикарпаття і гірську - Карпати.

Клімат помірно-континентальний. Зима малосніжна, м'яка, середня температура січня - -5 градусів. Літо спекотне, середня температура липня досягає 19-20 градусів.

Курортні ресурси Івано-Франківської області становить клімат, мінеральні води і торф'яна грязь. Всі кліматичні курорти розташовані в південно-західній гірській частині (Ворохта, Косів, Кремінці, Яремча). Широко поширені хлоридні натрієві води з мінералізацією 2-3 г / л до розсільної мінералізації. Сульфідні мінеральні води поширені в рівнинній і лісостеповій зоні. Мінеральні води розливають промислово в пляшки під назвою:

* «Буркут»
* «Перегінська»
* «Верховинська»
* «Роксолана».

Торф'яні грязі використовуються на курорті Черче. Функціонують здравниці в Буковелі : база відпочинку «Ра», туристичний комплекс «Буковель». У Ворохті знаходиться котеджний комплекс «Хатки Руслани». У Косові - бази відпочинку: «Байка», «Легенда Карпат», «Сокільське», готельний комплекс «Шешори». У Татарові є бази відпочинку: «Лаванда Кантрі Клаб», готель «Корона», готель «Петрос». В Яремче знаходяться пансіонати: «Джерело», «Первоцвіт», «Поляріс», санаторій «Яремче», готелі «Водоспад», «Станіславський» та ін. В Івано-Франківську функціонує туристичний комплекс «Чорний замок».

Успіх функціонування нового сімейного готелю багато в чому залежить від характеристик території, де він розташовуватиметься. Така територія повинна відповідати вимогам сучасного часу і володіти певними характеристиками (згідно із Законом України «Про курорти»), зокрема:

1) цінними і унікальними природно-лікувальними ресурсами, які рідко зустрічаються на території України, мають обмежене поширення і є сприятливими, ефективним з метою лікування, медичної реабілітації, профілактики захворювань, відпочинку населення та інші;

2) загальнопоширеними природно-лікувальними ресурсами, які зустрічаються в різних регіонах України, мають значні запаси та придатні для використання з метою оздоровлення [4].

Як і інші галузі господарства, рекреаційна сфера повинна мати необхідне інфраструктурне забезпечення: установи харчування, проживання, зв'язку, торгівлі, побутових послуг та інше, тобто ті складові, які є основою розвитку зайнятості місцевих жителів. Відповідно, населення, зайняте в рекреаційній сфері, створює рекреаційно-туристичний ринок праці як систему суспільних взаємин, пов'язаних з купівлею і продажем рекреаційного товару - «робочої сили». Рекреаційно-туристичний ринок праці є сферою працевлаштування населення в об'єктах рекреаційної інфраструктури, формування рекреаційного попиту і пропозиції на робочу силу у вказаному регіоні.

До працівників в сфері рекреаційної діяльності можна віднести:

1) особи, які працюють за трудовою угодою (в тому числі особи, які працюють в умовах повного або неповного робочого дня, а так само виконують інші види оплачуваної роботи);

2) особи, які займаються підприємницькою діяльністю в рекреаційній сфері;

3) особи, зайняті в садибах сільського зеленого туризму, в сфері народних художніх промислів і збуту туристам продукції;

4) особи, що виконують координаційно-управлінські функції в рекреаційній сфері.

У світлі проблем із зайнятістю населення рекреаційна сфера є стратегічним напрямком розвитку економіки Івано-Франківської області. Об'єктивно регіон має всі передумови для інтенсивного розвитку внутрішнього та іноземного туризму (наприклад, порізаний рельєф місцевості: гірська, передгірська і рівнинна частини). Протягом останніх років для рекреаційної сфери області характерний динамічний розвиток. На 2013 р. дана сфера господарства області мала наступні показники. Наявна база санаторно-курортних і оздоровчих установ (32 одиниці на 3,7 тис . місць) дає можливість нарощувати лікувально-оздоровчі, туристичні, спортивні послуги, в тому числі і для іноземних туристів. Готельне господарство представлено 193 закладами, з них 87 готелів, 11 мотелів, 94 туристичні бази, гірські притулки, студентські літні табори.

Туристичні послуги надавали 112 туристичних підприємств, з них 22 туроператора, 82 турагента і 8 екскурсійних організацій. Санаторно-курортними, готельним установами та туристичними підприємствами області надано послуг 252,4 тис. чол., а кількість обслужених екскурсантів склала 337,5 тис. чол.. Ці цифри продовжували рости щорічно до 2014 р..

В Івано-Франківській області за останні роки спостерігається ріст кількості туристів, особливо туристичного потоку з-за кордону. Проте частка внутрішніх туристів (77,1%) і туристів - громадян області, які виїжджали за кордон (15,4%), істотно перевищує частку іноземних туристів в області (7,5%). Найбільша кількість туристів приїжджали з Росії, Італії, Молдови, Польщі, Німеччини, США, Китаю, Канади та інших країн. Більше 60% туристів приїжджає з метою службової, ділової поїздки, бізнесу і навчання. У внутрішньому туризмі переважна більшість туристів в 2013 р. приїхали в область у справах, з метою бізнесу і навчання. Також в Івано-Франківській області знаходиться понад 780 садиб сільського зеленого туризму, де щорічно відпочивають понад 10 тис. чол..

На загальному тлі зайнятості населення Івано-Франківської області в готелях і аналогічних установах працювали тисячі триста шістдесят одна людина. В тому числі в готелях - 1 076 чол. (найбільше працює в містах Яремче, Івано-Франківськ, Калуш і в Долинському районі); мотелях - 41 чол. (в м. Івано-Франківську та Долинському районі); туристських базах, гірських притулках, студентських літніх таборах та інших місцях для тимчасового розміщення туристів - 228 чол. (в містах Яремче , Коломия та в Косівському районі).

У санаторно-курортних установах області працює 1 848 чол., в тому числі в санаторіях - 744 чол. (найбільше працює в містах Яремче та Косівському, Богородчанському, Рожнятівському, Рогатинському районах), дитячих санаторіях - 496 чол. (в м. Яремче і Рожнятівському районі), пансіонатах з лікуванням - 127 чол. (в м. Яремче і Верховинському районі), санаторіях-профілакторіях - 67 чол. (в м. Івано-Франківськ та Галицькому районі), пансіонатах відпочинку - 169 чол. (в Богородчанському районі), базах відпочинку та інших закладах відпочинку - 245 чол. (в м Яремче).

У туристичних підприємствах регіону зайнято 615 працівників, в тому числі туроператорською діяльністю зайнято 459 чол. (найбільше працює в містах Яремче, Івано-Франківськ), турагентською діяльністю - 136 чол. (в містах Івано-Франківськ, Калуш, Яремче ) і екскурсійною діяльністю - 20 чол. (м. Яремче і Долинському районі) [4]. В Івано-Франківській області в садибах сільського зеленого туризму працює приблизно 3,5 тис. чол., переважно (70%) в м. Яремче [7].

На сучасному етапі розвитку рекреаційна сфера в загальній структурі зайнятості населення Івано-Франківської області займає лише 1,3%, що на 0,3 % більше загальнодержавного рівня. Роль даної сфери в економіці області все ще залишається малою. Але незважаючи на це, розвиток відбувається з кожним роком, яскравим прикладом є туристський комплекс «Буковель» в с. Паляниця, який належить до кращих гірськолижних курортів східної Європи.

На території регіону і сьогодні відчутні ті особливості розвитку економіки, які були притаманні в другій половині ХХ ст., коли переважав командно-управлінський тип ведення господарства. Для цього періоду була характерна наявність значної кількості різноманітних підприємств, а не закладів відпочинку та туристичної діяльності, що призвело до формування в регіоні моноструктурної економічної моделі розвитку населених пунктів. Деякі з цих підприємств до сих пір не реорганізовані, хоча вже багато років взагалі не працюють. В результаті звільнені працівники протягом 1990-2000 рр. не змогли отримати робоче місце відповідно до своєї кваліфікації, а через деякий час і зовсім її втратили [9].

Також важливо, що для забезпечення рекреаційних послуг на території області проводять різні заходи (курси, тренінги) з залученням місцевого населення, яке не має освіти в сфері туризму. Наприклад, в готелях потрібен персонал для прийому гостей (доставка багажу), прибирання номерів. Багато місцевих жителів розміщують туристів у себе вдома і це вже так званий сільський зелений туризм. Також проводять підготовку і перепідготовку вже тих туристичних кадрів, що працюють в рекреаційних закладах. Перш за все, це потрібно для підвищення якості надання рекреаційних послуг. У багатьох випадках при дослідженні даного питання було виявлено ряд проблем в роботі обслуговуючого персоналу, зокрема, непрофесіоналізм в своїх прямих службових обов'язків, недбалість, в деяких випадках - невміння йти на контакт з туристами.

Рекреаційну сферу часто називають сферою гостинності: як обслуговуючий персонал рекреаційних закладів буде себе вести з гостями, так і буде розвиватися той чи інший заклад. В цілому, рекреаційні заклади разом з кваліфікованим персоналом повинні відповідати критеріям якості послуг: відповідати стандарту всіх рекреаційних послуг, технічними показниками кращих товарів-аналогів, задовольняти потребам покупця; відповідати платоспроможному попиту та ін.

Місця туристського призначення зобов'язані належним чином спиратися на місцеве населення, на їх зацікавленість в занятті в рекреаційній сфері. Тому розвиток даної сфери має поєднуватися з місцевими, існуючими природними, соціально-економічними, історичними та культурними факторами розвитку [5].

Отже, Івано-Франківська область має перспективи активізації рекреаційної діяльності, що сприятиме зайнятості населення в регіоні. В умовах зміни форми власності можлива зміна суб'єктної приналежності в галузях економіки і показниках зайнятості населення. Зараз важливим завданням є створення сприятливих соціально-економічних умов для розвитку малого і середнього бізнесу в галузі гостинності. Головним напрямком політики зайнятості повинна стати мотивація населення до самореалізації через зайнятість на ринку праці, де гостро стоїть питання кваліфікованої підготовки фахівців рекреаційного обслуговування. На сьогоднішній день, в регіоні чітко простежуються райони найбільшої зайнятості населення в рекреаційній сфері, зокрема, м. Яремче, обласний центр – м. Івано-Франківськ, а також Косівський, Верховинський, Рогатинський та Рожнятівський райони.

**Висновки до 1 розділу.**

При створенні еко‐готелю на перше місце виходять чинники екологічного спрямування.

Для створення сімейного готелю була обрана ділянка в селі Гута Івано-Франківської області.

Для будівництва обрана ділянка площею – 1,9 га. Згідно топографічної карти більша частина території ділянки знаходиться на вільній від використання території, проте частина знаходиться на землях сільськогосподарських угідь.

Ділянка, що пропонується для розміщення готелю відповідає вимогам санітарно–епідеміологічних правил і гігієнічних нормативів щодо рівнів природних та штучних радіонуклідів, вмісту потенційно небезпечних для людини хімічних і біологічних речовин у повітрі, ґрунті, негативних фізичних факторів та інших.

Територія для будівництва знаходиться на достатній відстані від промислових об’єктів так і від завантажених автомобільних доріг, що є важливою умов для створення сімейного готелю [29].

Відстань до центру Івано‐Франківська складає 55 км, до залізничного вокзалу – 57 км.

Основою ефективного розвитку сімейного готелю, поряд з іншими факторами є транспортна система та стан автомобільних доріг м. Івано‐Франківськ та області.

Транспортно‐рекреаційні транскарпатські коридори, що поєднують транзитні і рекреаційні функції на одних магістралях, поступово трансформуються на транзитні швидкісні магістралі і рекреаційні дороги. В такий спосіб існуючі транскарпатські зв’язки Львів – Стрий – Мукачеве – Івано‐Франківськ – Делятин – Ясіня – Рахів в перспективі перетворяться в транскарпатські лінії рекреаційного транспорту.

Стан конкурентного середовища визначається також загрозою з боку нових учасників ринку (потенційних конкурентів). Такими є підприємства, що зацікавлені у вході в нову галузь чи ринок і здатні при цьому подолати відповідні вхідні бар’єри. Поява таких підприємств робить конкуренцію потужнішою.

Готельний ринок Івано‐Франківської області є середньо розвиненим та, незважаючи на це має великий потенціал для розвитку порівняно із більшістю міст України.

Однією з найважливіших характеристик якості готельного господарства є рівень комфорту. Критеріями для віднесення готелів до окремих категорій є якість приміщень загального користування і номерів, кількість ванних та душових кімнат, стандарти умеблювання, види, кількість і якість технічного обладнання, рівень інтер’єрного оформлення приміщень, кваліфікація персоналу, рівень та асортимент послуг (харчування) тощо. В Україні на даний час, згідно з національним стандартом ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» передбачається класифікація готелів і мотелів на 5 категорій (від 1 до 5 «зірок»).

**РОЗДІЛ 2.**

**АРХІТЕКТУРНО**-**БУДІВЕЛЬНИЙ**

**2.1.Техніко‐економічні показники забудови ділянки її зонування**

Генеральний план – це масштабний план розташування всіх будівель підприємства, зелених насаджень, підсобних споруд і пристроїв, огорож, доріг, основних магістралей, теплових і газових мереж, водопроводу, каналізації, електроліній. Також, на генеральному плані вказується орієнтація будинків відносно сторін світу, «роза вітрів» і вказується експлікація будівель і споруд.

Генеральний план, повинен забезпечувати:

* дотримання нормативних показників щільності забудови та озеленення;
* захист навколишнього середовища;
* належні санітарно–гігієнічні умови для споживачів і персоналу;
* сприятливий мікроклімат на готельному підприємстві;
* якість і безпеку готової продукції [38].

Рельєф обраної ділянки повинен бути сприятливим для стоку зливових та паводкових вод, найкраще якщо він рівний. Якщо природний рельєф не забезпечує відповідного стоку, то необхідно передбачити дренажі.

Майданчик під будівництво слід обирати з урахуванням відповідних властивостей ґрунту – пористості, ступінь аерації, інтенсивність висихання, і т.д. Найбільш сприятливий для будівництва грубозернистий ґрунт, який характеризується активним процесом аеробного самоочищення.

Територія готельного підприємства повинна бути упорядкована. При її благоустрої особливе значення має озеленення, організація під'їзних шляхів і розвантажувальних майданчиків, розміщення приміщень, пішохідних доріжок, а також ізоляція і організація господарської зони [2, c.48].

Важливе значення має рівень ґрунтових вод на ділянці. Рівень таких вод в ґрунт повинен бути не вище 1 м від підлоги підвалу або першого поверху.

Вагоме значення має орієнтація будівлі відносно сторін світу. Виробничі приміщення та охолоджувані камери повинні бути звернені на північ і північний схід, обідні зали і приміщення для персоналу на південь і південний**-**схід.

Завантаження продуктів необхідно проводити з торців житлових будинків, які не мають вікон. Прийом харчових продуктів і продовольчої сировини з боку житлового будинку, де розташовані вікна. Майданчики сміттєзбірників повинні розташовуються на відстані понад 25 м від житлового будинку, а також ігрового і відпочинкового майданчиків [10].

Послуги готелів, мотелів і кемпінгів слід розміщувати відповідно до затверджених генеральних планів та проектами детального планування та забудови міст, селищ, сільських населених пунктів і курортів. Розміри земельних ділянок приймаються згідно державних вимог. Готелі загального типу зазвичай мають відносно невеликі земельні ділянки без спеціального озеленення. За нормами площа земельної ділянки становить 15 - 55 м2 на одне місце в залежності від місткості готелю. Розміри земельних ділянок туристських, а також курортних готелів приймаються значно більші, ніж для готелів загального типу (65 - 75 м2 на 1 місце). Площа зелених насаджень на ділянках туристських і курортних готелів, а також мотелів і кемпінгів, що розміщуються на курортах і в зонах відпочинку, повинні становити не менше 50% площі ділянки. На готельних ділянках розташовують спортивні майданчики (з розрахунку 8 - 10 м2 на 1 місце), дитячі ігрові майданчики і навіси. На земельній ділянці готелю передбачається розміщення парковок автотранспорту відвідувачів і обслуговуючого персоналу. Майданчик повинен розміщуватися з боку проїжджої частини автодороги.

Умови експлуатації готелів вимагають поділу ділянки на три функціональні зони: житлову, відпочинку і спорту, господарську. У житловій зоні (50 - 60% від загальної площі ділянки) розташовуються спальні і громадські корпусу з приміщеннями адміністрації, спальними, культурно-масового обслуговування, блоком громадського харчування. В зону відпочинку і спорту (30 - 40% від загальної площі ділянки) входять відповідно майданчики: для кіно, танцювальна зона, а також зона для ігор та занять спортом, а також майданчики і споруди для тихого відпочинку.

В склад споруд для тихого відпочинку входять павільйони, альтанки облаштовані майданчики для читання, настільних ігор. На ділянці господарської зони (10 - 15% від загальної площі ділянки) розташовуються будівлі і споруди господарського та технічного призначення - господарський корпус, трансформаторна підстанція, гараж [9].

У разі розташування готелю в місцевості з повним господарсько-побутовим обслуговуванням ці споруди на ділянці не передбачаються, а його площа зменшується за рахунок виключення господарської зони. Щоб уникнути забруднень повітря і грунту на основній території готелю, досить часто господарську зону розташовують з підвітряного боку по відношенню до неї і нижче за рельєфом. Для ізоляції зон з різним функціональним призначенням між ними передбачаються озеленені розриви шириною не менше 25 - 50 м.

Планування ділянки залежить від системи планувальної організації готелю. Централізована і блокова системи відрізняються компактністю рішення і малою площею забудови. Це дає можливість при вирішенні генплану легко розмістити всі елементи комплексу з дотриманням необхідних розривів і функціональних зв'язків, дозволяє звільнити більше території для відпочинку гостей на свіжому повітрі, зберегти існуючі зелені насадження і досягти більшої економії на благоустрої ділянки; основні будівлі (головний корпус, громадські та спальні корпуси) розташовуються на периферії ділянки або в центральній його частині.

У першому випадку значна частина ділянки залишається вільною від забудови, легко вирішується зонування, а на вільній від будівель території розміщуються майданчики для відпочинку на відкритому повітрі. Між окремими елементами забезпечуються необхідні функціональні зв'язки при достатній ізоляції зон і майданчиків. При розміщенні основних будівель в центральній частині ділянки важче розмістити елементи комплексу. Однак таке розташування сприяє ізоляції будівель від джерел шуму та забруднення повітря.

При централізованій і блоковій схемах основний в'їзд зазвичай веде до будівлі головного або громадського корпусу. У цієї будівлі починаються доріжки, що ведуть до інших будівель, а також до споруд та майданчиків зони відпочинку і спорту.

Для композиції генплану в цьому випадку характерні два основних прийоми забудови: з мальовничим розміщенням будівель серед зелених насаджень; з фронтальним розташуванням будівель в центрі або на периферії ділянки, з орієнтацією їх на вулицю, дорогу, з симетричним розташуванням корпусів.

На генеральному плані виділяють:

* Приміщення комплексу (головну будівлю)
* Рекреаційну зону
* Вхідну зону
* Зону для відпочинку гостей
* Господарську зону
* Стоянку автомобілів [6].

Обрана ділянка має такі основні техніко–економічні показники:

*Таблиця 2.1*

**Техніко**-**економічні показники ділянки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пор. | Найменування показника | Одиниця виміру | Значення показника |
| 1 | Площа ділянки під будівництво | га | 1.8 |
| 2 | Площа забудови | м² | 2919,2 |
| 3 | Площа мощення | м² | 10756 |
| 4 | Площа озеленення | га | 8,35 |
| 5 | Будівельний об’єм закладу | м3 | 27732,4 |

Графічна частина проекту складається з наступних аркушів:

1. Ситуаційна схема, Генплан М 1:500, Перспективні зображення.

2. План 1-го поверху М 1:200, План 2-го поверху М 1:200, План будиночка охорони М 1:100, План альтанки М 1:100, Розріз І-І М 1:100.

3. Фасад 1-15 М 1:100, Фасад А-Н М 1:100, Фасад 15-1 М 1:100, Фасад Н-А М 1:100.

**2.2. Об’ємно‐планувальні рішення об’єкту, горизонтальні і вертикальні зв’язки ТЕП об’єкту**

Розробка об'ємно**-**планувальних рішень громадських будівель є першим етапом їхнього проектування, що ґрунтується на комплексному врахуванні різнобічних вимог – функціональних, фізико**-**технічних, конструктивних, архітектурно**-**художніх і економічних. Формування об'ємно**-**планувальних рішень будівель визначають наступними основними чинниками:

* функціональним процесом і встановлюваним на його основі складом приміщень, геометричними параметрами, вимогами до їхнього угруповання, взаємозв'язку з умовами уніфікації планувальних і конструктивних елементів;
* містобудівними і природно**-**кліматичними умовами, включаючи особливості ділянки будівництва, його рельєфу, що оточує забудову, а також ландшафтними і іншими характеристиками місцевості;
* конструктивними особливостями проектованої будівлі, зв’язаними з величиною прольотів, висотою і іншими геометричними параметрами, матеріалом конструкцій;
* архітектурно**-**художніми задачами у зв'язку із соціальним змістом і значенням громадської будівлі в ансамблі забудови;
* економічністю об'ємно**-**планувального і конструктивного рішень;
* особливостями функціональної і технічної експлуатації [34, с. 89].

Функціонально–планувальні вимоги до структури будинків готелів та їх окремих елементів, основних груп приміщень регламентується ДБН В.2.2**-**20:2008 будинки і споруди. Готелі (розділ 6 об’ємно**-**планувальні рішення) [5, с. 3].

Основні габарити будівлі в осях - 74,62х74,62 м. Загальна висота будівлі від рівня чистої підлоги першого поверху – 10,05 м. Висота типового житлового поверху готелю 3 м. Висота торгових залів і першого поверху – 3 м.

Проектований готель в складі комплексу відноситься до готелів загального типу, малої місткості і малої поверховості. Рівень комфорту – I розряду.

За функціональним призначенням різні готельні приміщення об'єднуються в житлову, громадську і службово**-**господарську частини. При цьому основними складовими є житлова та громадська. За рахунок різного розташування і вирішення цих частин створюються різні об'ємно**-**просторові структури готелів. У нашому випадку житлова та громадські частині розташовані в одному будинку.

Планувальна структура житлових поверхів прийнята у вигляді коридору, по обидва боки від якого розташовуються номери.

Для забезпечення вертикальної взаємозв'язку житлових приміщень з першим поверхом застосовуються сходова клітка. Розміри сходової клітки в осях 3,6х7,5 м.

Загальна площа житлових приміщень – 2024,3 м2;

Загальна площа службово-господарських приміщень – 427,3 м2;

Площа першого поверху – 2357,2 м2;

Площа другого поверху – 2363,6 м2.

На другому поверсі знаходять спортзал (Тренажерний зал) для клієнтів готелю загальною площею – 91,5 м2.

Для харчування гостей в готелі запроектовано:

Зал ресторану площею – 526,9 м2;

Бар площею – 23 м2

Евакуація з житлових поверхів передбачається через сходову клітку та другий пожежний вихід, який розташований в спортзалі на другому поверсі. Вихід з першого поверху назовні здійснюється через вестибюль або через службовий вхід готелю.

**2.3.Конструктивні особливості об’єкту згідно вимог**

Для сучасних готельних та курортних будівель характерне застосування індустріальних методів будівництва. Житлова частина готелів зазвичай вирішується на основі конструктивних систем і параметрів, що застосовуються для житлового будівництва, конструктивна система громадської частини - для будівель громадського призначення. Для будівництва готелів використовуються несучі конструкції з місцевих будівельних матеріалів, великопанельні, каркасні, з монолітного залізобетону, об'ємних блоків.

Основними факторами, що впливають на вибір будівельних матеріалів і конструктивної схеми, є: характеристика району будівництва (сейсмічність); наявність і потужність виробничої бази в районі будівництва; місткість, поверховість і функціональний профіль.

Будинки готелів будують з дрібноштучних будівельних матеріалів (цегла, природний камінь) при висоті до 10 поверхів.

У житловій частині застосовуються поперечні несучі стіни 4,8; 5,4; 6,0; 6,4 м. Дрібноштучні матеріали використовуються в районах, де відсутня база індустріального домобудівництва або де цегла - місцевий будівельний матеріал. З метою підвищення рівня індустріалізації готельних будівель застосовуються об'ємно-блокові конструкції, де монтажним елементом є об'ємний блок-кімната повної заводської готовності. Відносно просторової пов'язаності блоків між собою і з іншими конструкціями об'ємно-блокові будівлі виконуються за 2-ма схемами: гнучкою і просторовою. Крім цього, застосовуються великопанельні конструкції, що забезпечують відносно економічне будівництво будинків висотою до 25 поверхів, які відповідають планувальним, функціональним і експлуатаційним вимогам. При цьому застосовується малий крок поперечних несучих стін, відповідній дрібнопористій структурі житлової частини [44].

В цьому випадку несучі конструкції поєднуються з міжномерними стінами, що покращує звукоізоляцію номерів. При будівництві житлової частини будівлі з великих панелей або місцевих будівельних матеріалів для громадської частини використовують каркасні конструкції.

Для громадської частини в основному використовуються каркасні конструкції, що забезпечує свободу архітектурно-планувальним рішенням приміщень великих розмірів. Для житлової частини готелю каркасні конструкції застосовуються досить рідко. При будівництві готелів широко застосовуються безкаркасні конструкції з використанням монолітного залізобетону. За конструктивним типом такі будівлі діляться на монолітні та збірно-монолітні: в монолітних всі внутрішні і зовнішні стіни і перекриття є монолітними. Безкаркасні системи з монолітного залізобетону частіше застосовуються при будівництві багатоповерхових готельних будівель. Конструктивні рішення громадських будівель мають відповідати встановленим технічним вимогам (міцності, стійкості, довговічності, пожежній безпеці й економічності). Задоволення цих вимог досягають шляхом застосування раціональних конструктивних схем, що відповідають об'ємно**-**планувальним рішенням будівель, і ефективним використанням попередньо**-**напруженого залізобетону і сталі, легких бетонів і цегли, а також оздоблювальних виробів і матеріалів [49].

У залежності від виду будівель і можливостей місцевої будівельної індустрії їх основні конструктивні елементи можуть бути вирішені повнозбірними, збірно**-**монолітними, з використанням дрібно розмірних виробів (цегли і ін.), а також з монолітного залізобетону.

Каркаси за видом конструкційного матеріалу можуть бути залізобетонні (збірні і монолітні), сталеві та комбіновані; а за конструктивною схемою – рамні, рамно–зв'язкові і зв'язкові.

Перекриття громадських будівель одно і багато прольотного планування взагалі застосовують як балкові: ребристі, що мають плити, другорядні балки і головні балки, причому перетин головних балок більше, ребристі, що мають балки однакового перетину і квадратну сітку колон – кесонні, що мають квадратні осередки (кесони) у нижній частині плити без проміжних колон, а також безпалкові – капітельні з місцевими розширеннями оголовків колон (капітелями) у місцях обпирання на них плит.

Прольот плити (відстань між ребрами) у балковому перекритті при товщині плити 70**-**100 мм приймають від 1,5 до 3 м, прольот головної балки – від 4**-**6 м. Оскільки перетин головної балки більший, її прольот може бути до 6**-**9 м.

Сходи у громадських будівлях підрозділяють на головні, зв'язані з вхідним вузлом будівлі, допоміжні, призначені для додаткових зв'язків між поверхами і аварійними евакуаційними виходами, та службові, застосовувані для технологічних зв'язків при виконанні функціональних процесів

При розробці об'ємно**-**планувальних рішень громадських будівель необхідно прагнути економічного рішення вертикальних комунікацій, що забезпечують зручні, короткі шляхи руху від входів у будівлі до приміщень на усіх поверхах, а також задовольняють вимогам змушеної евакуації людей.

Двері та вікна у громадських будівлях можуть бути, окрім дерев'яних (як у житлових будівлях) більших за габаритними розмірами та перерізу коробок і інших елементів, ще металеві зі сталевого прокату й алюмінієвих профілів переважно «одягнених» у ПХВ. Двері можуть бути також скляні. Внутрішні двері бувають глухі і засклені для освітлення другим світлом підсобних приміщень. Для цього над дверима влаштовують фрамуги [34, с.112].

**2.4. Житлові приміщення готелю**

Житлова частина готелю - основна за призначенням і займаною площею. На житлових поверхах розміщуються номера, приміщення для чергового персоналу, що обслуговує номера,

Основні вертикальні комунікації (сходи і ліфти) об'єднуються в єдиний вузол, в композиційному центрі плану поверху, для максимального скорочення відстані від нього до номера. Житловий поверх вирішується в коридорній, галерейній, секційній планувальній структурах або в їх поєднаннях.

Житловий поверх має один загальний коридор - прийом планувального рішення житлового поверху найбільш простий, економічний і найпоширеніший, на житловому поверсі розміщуються 10 - 40 номерів.

Житловий поверх має загальну галерею - прийом менш економічний, так як при майже однаковому числі проживають на поверсі при галерейній структурі плану протяжність будівлі і площа загальних горизонтальних комунікацій збільшуються, а глибина корпусу зменшується, скорочується площа номерів по відношенню до площі забудови житлового поверху. Тому прийом застосовується, коли бажано мати однакову орієнтацію всіх номерів; використовується в готелях сезонної експлуатації, при організації входів в номери безпосередньо з відкритих галерей.

Житловий поверх має загальний коридор, замкнутий по периметру. Житловий поверх має секційну структуру плану з ліфтовим або сходово-ліфтовим вузлом у центральній частині. Дана планувальна структура житлових поверхів готелів застосовується дуже рідко. Поєднання різних планувальних структур, наприклад, частина будівлі готелю має один загальний коридор, а частина галерею. Іноді центральна частина будівлі має два паралельно розташованих коридори або коридор замкнутий по периметру, крила - по одному коридору чи галереї. Такий прийом дозволяє обмежити площу нежитлових приміщень, розташованих між коридорами [42].

Житлову частину готелю проектують із прямокутною, компактною, формами. На вибір форми плану впливають містобудівні особливості ділянки будівництва, його розмір і форма, санітарно-гігієнічні та протипожежні вимоги, техніко-економічне обґрунтування і інші чинники, в комплексі визначають архітектурний задум автора проекту.

Прямокутна форма плану застосовується в будівлях готелів різної поверховості і протяжності. При цьому використовується коридорна і галерейна планувальна структури житлових поверхів і різні варіанти розміщення вертикальних комунікацій і приміщень чергового персоналу, що обслуговує номера.

Компактна форма плану (близька до кола, еліпса, квадрата, трикутника) характерна для багатоповерхових готелів баштового типу. Вузол вертикальних комунікацій розміщується в центральній частині будівлі, відстані від вертикальних комунікацій до входів до усіх номерів відносно невеликі. Число номерів на поверсі - 10 - 27, економічність планувального рішення житлової частини готелю - невисока.

При ускладненій формі плану (трилисник, хрест, L, V, Z, H, T, Г - образні, криволінійні віялові) структура жилих поверхів – коридорна або галерейна. Для скорочення максимальних відстаней до номерів в композиційному центрі будівлі, в місцях перетину загальних горизонтальних комунікацій зазвичай розміщується основний ліфтовий вузол, приміщення чергового персоналу або їх частини; застосовуються в будівлях різної поверховості і дозволяє розмістити на житловому поверсі більше 100 номерів.

Атріумна форма плану (із внутрішнім двором, забудованим по периметру) дозволяє розмістити на поверсі більше число номерів; застосовується коридорна або галерейна планувальна структура житлових поверхів, іноді їх поєднання. Найчастіше у внутрішній замкнутий двір повертають загальні галереї або обслуговуючі приміщення [23].

Основний елемент житлової частини - номер. Житлові кімнати поділяються на такі основні типи: однокімнатні номери на одну людину; однокімнатні номери на дві особи; однокімнатні номери типу «дубль», розраховані на можливість змінити місткість номера в залежності від попиту; одно-двокімнатні номери на три-чотири людини; одно-двокімнатні номери на п'ять осіб і більше; номера з підвищеним комфортом з двох кімнат і більше ( «люкси» і апартаменти).

Основу номерного фонду сучасного готелю складають однокімнатні номери на одного-двох людей. Він має наступні функціональні зони: зони сну, обладнані одинарними ліжками і тумбами; зону відпочинку з журнальним столом і кріслами для відпочинку; робочу зону з робочим столом і робочим кріслом, яка розміщується біля вікна. Для курортних готелів характерне звільнення привіконного простору від меблів для вільного проходу на лоджію або балкон.

Норми проектування готелів передбачають двокімнатні номери, що відрізняються розмірами житлової площі в залежності від будівельного розряду готелю. На призначення кімнат впливає характер готелю - курортна (розвинена зона відпочинку) або міська (розвинена робоча зона). Основні особливості багатокімнатних номерів - стійка група приміщень при спальній зоні: гардеробна і санвузол; в (в двокімнатних номерах: вітальня-робочий кабінет і спальня).

У трикімнатних номерах призначення кімнат змінюється, але спальня з гардеробом і санвузлом є стабільним елементом номера. Призначення двох інших кімнат буває таким: вітальня + робочий кабінет; вітальня-робочий кабінет + їдальня [35].

У чотирикімнатних номерах ще більше диференціюється призначення кімнат, при цьому чітко відділяється житлова частина номера від приміщень для прийому відвідувачів і виділяються наступні функціональні зони: зона проживання, обслуговування, великих прийомів, ділових прийомів, робочий кабінет. Велика кількість кімнат необхідні клієнту за родом його діяльності, головним чином - ділові прийоми і т.д. Чотирикімнатні номера найбільш комфортабельні, на них не поширюються норми проектування, і вони організовуються за індивідуальними проектами. Для чотирикімнатних номерів можливе вирішення житлового номера в двох рівнях.

Житлова площа однокімнатних номерів в залежності від рівня комфорту : 9 - 11 м2 , двомісних - 12 - 14 м2. В готелях вищого будівельного розряду частина однокімнатних житлових номерів може мати площу - 16 м2 .

Найкращі архітектурно-планувальні рішення номерів по розміщенню обладнання можуть бути отримані для двомісних однокімнатних номерів з житловою площею 12 - 14 м2 при ширині номера 3,0-3,3-3,6 м в осях, з глибиною номера 6,0 - 6,6 м для одномісних однокімнатних номерів з житловою площею 9 - 11 м2 з шириною номера 3,0-3,3-3,6 м в осях і глибиною 5,4-5,7-6,3- 6,6 м. З метою підвищення економічності рішення одномісні номери шириною 2,7 м проектуються з санвузлом обладнаним душем, а не ванною.

Двомісні номери шириною 3 м також проектуються з санвузлом. Ширина двомісного номера 3,3 м дозволяє обладнати санвузол у ванній, а вбудовані шафи розміщувати в передній частині. Ширина житлового номера 3,6 м дозволяє організувати двостороннє більш комфортне розміщення обладнання. Санвузли житлових номерів обладнуються унітазом, умивальником, ванною або душем, в готелях вищого і середнього будівельних розрядів також і біде. Площа санвузлів приймається 2,4 - 2,7 м2 (при обладнанні душем); 3 - 3,5 м2 (при обладнанні ванною) [55].

У номерах з двох і більше кімнат можлива наявність другого входу в санвузол із спальні, шлюзу або вбиральні, розташованої при спальні.

У номерах із трьох і більше кімнат можлива наявність двох санвузлів: туалету з унітазом і раковиною і суміщеного санвузла з ванною, унітазом, раковиною.

Для підвищення зручності проживання в номері бажане функціональне зонування житлової кімнати, яке проводиться за допомогою певного розміщення меблів. Залежно від призначення готелю одній із зон віддається перевага.

Особливість інтер'єру житлових номерів готелів - це багатоелементного оснащення і багаторазова повторюваність в одній будівлі або комплексі. При організації інтер'єру номера враховується сукупність вимог до створення комфортного середовища і однакового рівня комфорту для кожного мешканця. Загальні для всіх типів приміщень будівельні вимоги передбачають відповідність оздоблювальних матеріалів і виробів індустріальних методів будівництва - великорозмірні, взаємозамінність, економічність [8].

У зв'язку з тим, що готель є тимчасовим житлом, кількість меблів в номері слід обмежувати. Зазвичай в однокімнатному номері розміщують мінімально необхідний набір меблів: спальні місця (ліжка, рідше диван-ліжка), тумбочки (або тумби для постільної білизни); письмовий або комбінований стіл, який поєднує функції робочого і туалетного; шафа для одягу і білизни, стілець, журнальний столик, крісла, підставку для валіз. У вузьких номерах замість письмового столу можливе застосування столу-підвіконня комбінованого. У номерах на трьох осіб журнальний столик і крісла можна не розміщувати.

Одним з показників комфорту житлового номера служить відсоток площі підлоги кімнати, зайнятими меблями, рекомендується, щоб він не перевищував 50%.

Підвищення комфортабельності номерів сучасних готелів в значній мірі відбувається за рахунок вдосконалення технічного оснащення номерів різними засобами зв'язку та сигналізації - обладнання номера телефоном, пожежною і охоронною сигналізацією, кнопками виклику обслуговуючого персоналу. Управління всім технічним оснащенням номера об'єднується в єдиному блоці або панелі, яка монтується в елементи меблів (тумбочки) [2].

Житлові кімнати відносять до приміщень регламентованого колірного режиму, так як в них передбачається тривале перебування людей і є необхідність в зоровій роботі. Кольорове рішення інтер'єру номерів залежить від орієнтації будівлі готелю по сторонах світу. Так, при орієнтації на північ, північний схід, північний захід приймається тепла колірна гамма; при орієнтації на південь, південний схід, південний захід - холодна або нейтральна колірна гамма. Цей прийом необхідний для нейтралізації теплового режиму.

**2.5. Допоміжні та службові приміщення**

Основні функції приміщень приймально-вестибюльної групи - прийом, оформлення і розміщень приїжджаючих туристів, зберігання їх багажу, розрахунки з проживаючими, видача довідок про готель, виконання послуг із забезпечення квитками в культурні заклади міста, на авіа- і залізничний транспорт, виклик таксі, виконання поштових послуг, грошових операцій. Виходячи з цього, до складу вестибюльної групи входять такі приміщення: вестибюль, гардероб, камера схову, кімната чергового адміністратора, приміщення портьє, приміщення для зберігання документів, дві-три службові кімнати, відділення зв'язку, відділення банку, бюро обслуговування, кіоски, приміщення персоналу обслуговуючого вестибюль, загальні санвузли. Набір і площі цих приміщень залежать від призначення готелю, його місткості і розряду.

Вестибюль - багатофункціональне приміщення. У ньому розміщені вертикальні комунікації (сходи і ліфти), здійснюється прийом і оформлення клієнтів, розрахунки з проживаючими, розміщуються гардероб, пошта, телеграф, кіоски з продажу сувенірів, періодичної преси, парфумерії, через вестибюль потрапляють в блок підприємств громадського харчування, в конференц-зал. Вестибюль може використовуватися як місце зустрічей і відпочинку. Планувальні рішення вестибюлів можуть бути компактними, витягнутими вздовж фасаду будівлі або мають глибинну або змішану композицію, при цьому, основні приміщення розташовуються уздовж однієї, двох або трьох сторін вестибюля.

Стійка оформлення - робоче місце співробітників готелю, зайнятих прийомом і оформленням клієнтів. Тут розміщуються черговий адміністратор, касир, паспортист, портьє, черговий довідкового бюро. За нормами проектування існує залежність між довжиною стійки оформлення і місткістю готелю (довжина стійки - 2,5 см на кожне місце в готелі). Крім робочих місць за стійкою оформлення передбачаються невеликі кімнати, де розміщують шафи для документів, сейфи для цінних паперів. Поблизу стойки розміщують крісла і столики [8].

Зазвичай у вестибюлі організовується спеціальна зона відпочинку і очікування, вона розміщується поза основних потоків руху. У найбільш комфортабельних готелях поруч з вестибюлем передбачаються вітальні для відпочинку, експрес-бари. Відділення зв'язку (пошта, телеграф) містяться в готелях, мотелях і кемпінгах місткістю 200 місць і більше, відділення банку (18 м2) - в готелях і мотелях вищого і першого будівельного розрядів місткістю 400 місць і більше, а також в кемпінгах місткістю понад 500 місць. Відділення зв'язку та банку розміщують в самому вестибюлі або в ізольованому приміщенні, зручно пов'язаному з вестибюлем. Приміщення банку (6 - 12 м2 ) вирішується у вигляді двох відділень.

В склад вестибюльної групи приміщень входить бюро обслуговування, площі цього приміщення залежать від місткості готелю. У цьому приміщенні відбувається оформлення заявок на різні заходи. Камера зберігання служить для зберігання ручної поклажі, обладнується стелажами і розміщується поблизу вестибюля, нерідко суміжно з гардеробом. Площа приміщення приймається в залежності від місткості готелю. В готелі розміщується 2-3 кіоску і невеликих магазину для продажу сувенірів, періодичної літератури зі складом і підсобними приміщеннями, що розміщуються в вестибюлі готелю. У готелях високого рівня комфорту в вестибюлі передбачаються приміщення для швейцарів і підношувачів багажу і приміщення сортування і тимчасового зберігання багажу.

У всіх готелях у вестибюлі або поблизу нього є санвузли, можливо їх поєднання з санвузлами підприємств громадського харчування або блоку культурно-масового обслуговування [23].

Нормативна площа вестибюльної групи приміщень залежить від місткості, призначення і рівня комфортності (у вітчизняній практиці площа вестибюлів становить 0,3 - 0,8 м2 на1 чол.).

В склад сучасних готелів особливо великої місткості і високого рівня комфорту, включений широкий вибір різних підприємств харчування: ресторани, банкетні зали, різноманітні кафе, бари (нічні, винні, пивні), коктейль-холи, їдальні, буфети, крім цього в готелях місткістю понад 200 місць передбачаються буфети та їдальні для обслуговуючого персоналу.

Блок громадського харчування готелю включає: групу торгових приміщень (зали для відвідувачів, роздавальні, вестибюль, гардероб, в ряді готелів - магазин кулінарії); виробничі приміщення харчоблоку (заготівельні, гарячий і холодний цехи, мийні посуду); приміщення адміністрації ресторану (якщо воно не загальне з готелем); побутові приміщення персоналу; складські приміщення.

Типи підприємств громадського харчування та число посадочних місць в них залежать від призначення готелю, рівня його комфорту і місткості, а також від розміру і значення населеного пункту, де будується готель, його розташування, наявності поблизу інших підприємств громадського харчування. Сумарне число місць для відвідувачів в блоці громадського харчування у всіх типах готелів місткістю 100 місць і більше вищого, I, II-го будівельних розрядів зазвичай приймається в 1,2 - 1,5 рази більше місткості готелю, в туристських і курортних готелях III-го будівельного розряду - одно місткості (так як передбачається обслуговування відпочиваючих, які проживають не тільки в самому готелі, але і в прилеглому районі), а в готелях загального типу III і IV-го будівельних розрядів в 2 рази менше, ніж число місць в готелі. Основне число місць блоку громадського харчування розміщується в ресторанах. За нормами проектування приймається мінімальне число місць в підприємствах громадського харчування (в% до місткості готелю) в залежності від категорії готелю [36].

Площа залів для відвідувачів в розрахунку на 1 посадочне місце, згідно з вітчизняними нормами приймається: в ресторанах - 1,8 м2 , в кафе-кондитерських - 1,7 м2 , в кафе самообслуговування - 1,6 м2 , в кафе загального типу, пивних барах, шашличних - 1,4 м2 , в їдальнях самообслуговування - 1,8 м2. Зазвичай ресторани і кафе готелю розраховують на обслуговування не тільки проживаючих в готелі, а й на відвідувачів з населеного пункту. Тому підприємства громадського харчування часто мають окремий від готелю вхід, вестибюль і гардероб, а готель з'єднується з рестораном через вестибюль або через хол. Існує планувальне рішення, для готелів малої місткості, при якому готель і блок громадського харчування мають спільний вхід, вестибюль, гардероб та санвузли.

Торгові зали підприємств громадського харчування розташовуються в перших двох-трьох поверхах будівлі. Іноді група приміщень громадського харчування виділяється в окремий блок, що примикає до житлового корпусу або в окремому блоці розміщуються виробничі приміщення кухні. При будівництві готелів великої місткості торгові зали блоку громадського харчування розбивають на окремі зали місткістю 250 місць. У залах ресторанів передбачається місце для оркестру, майданчик для танців, додатково проектуються банкетні зали місткістю 15 - 20% від числа місць ресторану.

В склад блоку культурно-масового обслуговування готелів входять зали універсального призначення, конференц-зали, зали для проведення нарад і переговорів, танцювальні зали, дискотеки, більярдні, боулінги, бібліотеки, приміщення для розміщення ігрових автоматів. Набір цих приміщень пов'язаний з функціональним профілем готелю і його рівнем комфорту.

Найбільш часто застосовуються зали багатоцільового (універсального) призначення, розраховані на проведення різних заходів (нарад, прийомів, банкетів, концертів, показу кінофільмів). У таких залах часто використовуються трансформовані перегородки, що змінюють їх місткість. В універсальних залах використовуються трансформовані меблі, для зберігання яких проектуються спеціальні складські приміщення. Універсальні зали розміщуються або в окремому блоці, або у громадській частині основної будівлі готелю, зазвичай на першому, другому поверхах. По відношенню до універсального залу фойє і вестибюль розташовують так, щоб їх можна було при необхідності використовувати для розширення залу [36].

Площа вестибюля рекомендується приймати з розрахунку 0,2 м2 на кожне місце в універсальному залі. Для універсальних залів, з метою забезпечення звукоізоляції, зазвичай передбачається додатковий вхід з вулиці. Блок культурно-масового обслуговування може включати конференц-зал. Площа залу при обладнанні кріслами приймається 1 -1,2 м2 , при обладнанні столами 2 - 2,5 м2 на одне місце в залі.

У висококомфортабельних готелях передбачають приміщення і споруди спортивно-оздоровчого призначення: закриті і відкриті плавальні, купальні басейни, сауну, зали для фізичних вправ (спорт-зал, тренажерний зал), медичне обслуговування складу та площі приміщень, на території готелю - спортивні майданчики (тенісні корти, гольф, міні-гольф).

Найчастіше передбачаються басейни та сауни. Закриті басейни розміщуються в цокольному або першому поверсі будівлі. Шляхи відвідувачів до басейну повинні бути зручними і по можливості короткими, тому поблизу басейну часто розміщують ліфт, який з'єднує його з житловими поверхами готелю.

Допоміжні приміщення басейнів діляться: на обслуговуючі (для відвідувачів), адміністративні, підсобні, технічні. До складу обслуговуючих приміщень входять: душові, санвузли, роздягальні, кімнати інструкторів, масажні кабінети, іноді ванни з мінеральною водою.

Масажні зазвичай розташовуються суміжно з роздягальнею. Площа масажною приймається 12 м2 на один стіл і по 6 м2 на кожний наступний. Сауни проектуються в готелях з рівнем комфортності не нижче III будівельного розряду, найчастіше розраховані на 1 - 10 місць. Площа на одне місце приймається з розрахунку 9,6 - 10,0 м2. До складу сауни входять роздягальні, мийні, басейн (або душ), кімната відпочинку, іноді масажна і кімната оператора. Роздягальні саун обладнуються лавами, індивідуальними шафами для одягу.

Група приміщень адміністративного призначення повинна бути зручно пов'язана з господарськими службами і з приміщеннями для проживаючих. Ці приміщення розміщуються на 1-му або цокольному поверхах із забезпеченням природного освітлення [21].

Група приміщень адміністративного призначення включає кабінет директора і заступника директора, кабінет головного інженера (розміщується поблизу кімнат технічного персоналу), кімнати комірника і завгоспа (необхідно забезпечити зв'язок з господарськими службами і складами), приміщення бухгалтерії, каси, кабінет головного бухгалтера, відділ кадрів (приймальня і кімната співробітників), медпункт (розрахований на обслуговування персоналу і на надання першої медичної допомоги).

Господарські та технічні приміщення включають: ремонтні майстерні (столярні, слюсарні, електрообладнання, майстерні по ремонту ліфтів та технічного обладнання); склади меблів, інвентарю, технічного обладнання, будівельних матеріалів.

У готелях до складу приміщень побутового обслуговування входять: перукарня, майстерні дрібного ремонту одягу і взуття, приймальний пункт хімчистки і прання особистої білизни, пункт прокату предметів культурно-побутового призначення. Всі ці приміщення розміщуються у вестибюлі або так, щоб вони мали зручний зв'язок з ним.

**2.6. Додаткові споруди**

Для здійснення процесу виробництва та надання готельних послуг кожне підприємство повинно володіти певною масою різноманітних засобів праці. Сукупність усіх засобів і предметів праці, що використовуються в процесі створення та надання готельних послуг, являє собою матеріально**-**технічну базу готельного господарства.

Будівлі та споруди мають найбільшу питому вагу в складі основних фондів готельного господарства. Будівлі поділяються на основні та допоміжні. Основними будівлями вважаються готелі в комплексі та окремо розташовані, ресторани, спортивні комплекси з басейном, кінотеатри та ін. До допоміжних будівель належать котельні, пральні, склади, овочесховища, гаражі та інші окремо розташовані будівлі, що знаходяться на балансі готельного підприємства [1, с. 70].

Для обігріву приміщень передбачається встановлення автономної системи опалення по принципу теплового насосу.

У підвалі будівлі буде встановлений трьохфазний геотермальний теплонасос інвертного типу потужністю 30 кВт. Даний котел буде виробляти 150 кВт теплової енергії, що достатньо для обігріву головної будівлі та додаткових споруд проектованого екологічного готелю [11].

Електропостачання будівлі та території готелю передбачено за допомогою сонячних модулів (батарей) та вітряків. На південній та західній частині даху будівлі встановлено 27 сонячних батарей загальною площею 34,02 м². Загальна потужність системи складає 9 кВт/А, що достатньою для забезпечення потреб готелю до 900 кВт/год. на місяць. В дні коли утворення сонячної енергії через погодні умови не можливе, буде використовуватися накопичена в акумуляторах енергія, запас енергії в акумуляторах складає 28,8 кВт/год. Допоміжне обладнання системи, а саме інвектор, перетворювачі струму та акумулятори знаходяться у відповідному приміщення у підвалі головної будівлі.

Решта потреби у електроенергії, що за розрахунками складатиме близько 3500 кВт/год. на місяць буде забезпечено за допомогою двох вітряків, які встановленні у східній частині ділянки на відстані 50 м від головної будівлі.

Два вітряки дозволять виробити за нормальних умов близько 4400 кВт/год. на місяць. Крім того встановлено 20 акумуляторів, які здатні накопичити 36 кВт/ год електроенергії. Допоміжне обладнання розміщується у відповідному приміщенні в підвалі будівлі.

У разі надзвичайних ситуації передбачено наявність дизельного генератора потужністю 2750 кВт/А. Даний генератор буде розміщуватися у підвалі головної будівлі.

Дані альтернативні джерела енергії забезпечать безперебійне електропостачання будівлі готелю, роботу обладнання ресторану та роботу теплового насосу [11].

Приміщення пральні розташоване в технічній зоні готелю в підвалі будівлі.

Приміщення для брудної білизни передбачається площею до 8 м. Обладнується стелажами і боксами для зберігання білизни.

В пральні запроектовано 3 пральні машини FL330. Номінальна потужність – 24кВт, завантаження – 32 кг, тривалість 1 прання – 75 хв. Ці машини зможуть забезпечити потреби, як готелю на 30 ліжко місць, так і ресторану.

**Висновки до 2 розділу.**

Розробка об'ємно**-**планувальних рішень громадських будівель є першим етапом їхнього проектування, що ґрунтується на комплексному врахуванні різнобічних вимог – функціональних, фізико–технічних, конструктивних, архітектурно**-**художніх і економічних.

Проектований готель в складі комплексу відноситься до готелів загального типу, малої місткості і малої поверховості. Рівень комфорту – I розряду.

Проект розробляється відповідно до ДБН В.2.2**-**20:2008 будинки і споруди. Готелі.

За проектом передбачається використання автономного опалення для обігріву приміщення по принципу теплової помпи, дана система є найбільш екологічною. Крім того враховуючи екологічну специфікацію готелю передбачається використання екологічних джерел енергії, а саме сонця, вітру (на території планується встановлення двох вітряків, а на даху будівлі сонячних батареї).

Згідно проекту в будівлі готелю передбачені всі відповідні приміщення – адміністративні, службові, житлові, пункти харчування та інженерні приміщення. Крім того на території готелі знаходять до додаткові приміщення (склад зберігання вело та сільськогосподарського інвентарю) та спортивні споруди.

**РОЗДІЛ 3.**

**ОРГАНІЗАЦІЙНО**-**ЕКОНОМІЧНИЙ**

**3.1. Організаційна структура сімейного готелю**

В кожного сучасного готелю своя власна організаційна структура, яка залежить від багатьох факторів, однак в готелі завжди існують основні структурні підрозділи.

1) Генеруючі дохід (Revenue centers): - номерний фонд, ресторани, бари, магазини, SPA, СПіР (служба прийому і розміщення, (Front office), відділ бронювання, маркетинговий відділ і т.д)

2) Допоміжні служби (Support centers): технічний відділ, відділ кадрів, бухгалтерія СУНФ (служба управління номерним фондом), АС (адміністративна служба), служба харчування, СБ (служба безпеки), інженерно-технічна служба та ін.

Фактори, що впливають на структуру готелю:

• Організаційно-правова форма (ТОВ, АТ, IP і т.д);

• Вид організації;

• Розмір готелю (чисельність персоналу, кількість номерів);

• Технології виробництва;

• Форма власності (власники готелю):

* держава,
* муніципалітет,
* приватний власник
* акціонерне товариство. Акціонери обирають раду директорів (число членів ради, що обираються від акціонера, пропорційна частці належних йому акцій). Рада директорів контролює роботу генерального директора, стверджує фінансовий план, заслуховує звіт генерального директора про його виконанні.

• Сегмент ринку [26].

За функціональними обов'язками існують такі основні підрозділи:

1) Вища ланка управління - Генеральний директор (з помічниками по кожному структурному підрозділу, або в невеликому готелі курирує сам всі служби).

Завдання Генерального директора: - щоденне оперативне керівництво з метою забезпечити прибуток готелю. Відповідає за розробку та виконання довгострокових і щорічних планів і стратегій для досягнення мети окупності і отримання максимального прибутку власниками готельного бізнесу. Плани бувають щорічні і на певну кількість років, в яких прописуються цілі і засоби досягнення мети: фінансові ресурси, організаційна структура, людські ресурси, система заохочення персоналу.

2) Головний бухгалтер, Фінансовий директор, (controller).

У великих готелях функції контролера відокремлені від поточного управління. Якщо готель входить в мережу готелів, то контролер готелю підзвітній не генеральному директору цього готелю, а безпосередньо в штаб-квартирі мережі. У функції контролера входять розробка фінансового плану, бухгалтерський облік, аудит, всі фінансові розрахунки готелю і т. д.

Служби готелю діляться на дві основні групи за ступенем контакту персоналу готелю з Гостями:

1) Front of the house - Фронт-офіс - службовці безпосередньо контактують з клієнтами.

2) Back of the house - Бек-офіс - службовці не контактують з клієнтами.

Навчання співробітників проводиться за різними програмами, їх службові приміщення чітко розділені. Відрізняється і формений одяг [28].

Фронт-офіс - це обличчя готелю і зазвичай спілкування гостя з готелем обмежується спілкуванням з персоналом Служби прийому. Уміння спілкуватися з клієнтом - найважливіша якість працівників цієї служби. Саме співробітники фронт-офісу створюють імідж готелю і повинні вміти професійно продати вигоди включають таке: вчасно запропонувати клієнтові послуги, замовити столик в ресторані, запропонувати кращий і дорожчий номер. Добре якщо співробітники стійки реєстрації мають відмінну пам'ять і запам'ятовують прізвища хоча б VIP-клієнтів.

Служби Фронт-офісу можуть і не розділятися але несуть такі функції:

- Служба прийому і розміщення (СПіР, Reception Стійка реєстрації). Всі працівники служби повинні досконально володіти інформацією про готель. Знати переваги і недоліки кожного номеру, ціни, розташування і години роботи служб готелю, визначні пам'ятки міста, розклад роботи транспорту, театрів і музеїв. Безпосереднім спілкуванням з гостями займається менеджер по роботі з гостями (guest relation manager). Співробітники служби прийому надають щоденні звіти: коефіцієнт завантаження, фактична ціна за номер, доходи, бронювання та ануляції. Зараз основна частина роботи з бронювання, реєстрації та звітів робиться силами програмного забезпечення.

Важливою функцією відділу прийому служить і вирішення конфліктних ситуацій між готелем і гостями. Причиною може служити відмова гостя платити, пошкодження майна гостя, невдоволення гостя номером або сервісом. Як правило, готель не відшкодовує втрату або крадіжку майна гостя: автомобіля, тварин, цінних предметів. Однак, якщо майну завдано шкоду співробітниками готелю, готель намагається компенсувати моральні та матеріальні збитки [28].

СПіР повинна розташовуватися в холі готелю і зі свого робочого місця бачити ліфти і кімнату для багажу. Front-Ofice повинен працювати цілодобово. Зазвичай це відбувається в 3 зміни: з 7-00 до 15-00, з 15-00 до 23-00 та з 23-00 до 7-00.

Нічна зміна працює в меншому складі проте на неї покладені додаткові функції підбиття підсумків за день, підготовка для наступної зміни інформації про номерний фонд. Нічний клерк виконує функції менеджера.

Функції СПіР: бронювання номерів, реєстрація гостей, розподіл номерів, продаж додаткових послуг, стягування плати за послуги та проживання (каса), ведення первинної документації, контроль бази даних гостей. З додаткових функцій можна відзначити: обмін валюти, поштові послуги, послуги консьєржа, служба інформації.

Посади: черговий адміністратор - прийом і розміщення гостей, бронювання місць в готелі; касир; портьє - надає інформацію гостю про готелі, веде збір і зберігання інформації, видає ключі; телефонний оператор.

Фронт-офіс зазвичай контролюється керівником і керівником відділу маркетингу (комерційного директора).

Служба обслуговування гостей є або самостійною службою, або входить в службу Front office.

Посади Служби обслуговування гостей [45]:

• Консьєрж - придбання і доставка квитків в театр; замовлення столика в міських ресторанах; замовлення і доставка квитків; резервування місць в різні косметичні салони; надання інформації про визначні пам'ятки і цікаві події, допомога в екстрених випадках; виконання особистих доручень клієнтів.

• швейцар (door man) - зустрічає гостя, відкриває двері, викликає таксі, керує паркуванням, допомагає гостю розвантажитися, охороняє багаж і передає його підношувач багажу.

• носії (пажі, bell man) - супроводжує гостя в номер, несе його ручний багаж, відкриває номер, перевіряє його готовність, пояснює гостю правила користування обладнанням номера, а також розносить по номерам кореспонденцію і виконує інші функції посильного.

• співробітники служба безпеки.

• ліфтери.

• кур'єр.

• водій.

Контроль: Часто службу координує старший консьєрж який підпорядковуєтьмя найчастіше керівнику СПіР.

Господарська служба (Housekeeping Department) або СОНФ (служба обслуговування номерного фонду), він же Клінінговий відділ.

Функції: забезпечує обслуговування гостей в номерах, в тісній співпраці з СПіР, підтримує необхідний санітарний стан номерів і всього готелю, повідомляє в технічну службу про поломки, займається наданням побутових послуг.

Посади:

• Покоївки (maids) - прибирання номерів зазвичай працюють у дві зміни: з 7.00 до 15.00 і з 15.30 до 22.00. Норма на одну покоївку становить 11-18 номерів за зміну в залежності від зірковості готелю, розміру номерів і типу прибирання (повне прибирання після виїзду клієнта або часткове для зайнятого номера). Для прибирання всіх приміщень готелю розроблені докладні інструкції.

• Старша по поверху (старша покоївка) - перевірка роботи покоївок, контроль графіка прибирань з відповідністю заїздом / виїздом гостей.

• Прибиральник громадських приміщень готелю - прибирання холів, коридорів, ресторанів тощо за допомогою більш потужної техніки. Існує 2 стандарти чистоти: щоденний і преміум - 2 рази на день.

• Співробітник пральні.

• Співробітник бюро забутих речей.

• Гувернантка, няня.

Служба безпеки (служба охорони, сек'юріті). Служба безпеки відповідає не тільки за безпеку самих гостей і їхнього майна, а й за репутацію готелю.

Функції: 1) забезпечення безпеки гостей; 2) забезпечення безпеки майна (гостей і готелю).

У функції Служби безпеки входять [45]:

• розробка, впровадження та контроль заходів щодо запобігання, а в разі виникнення - реагування на надзвичайні події: пожежа, теракт, пограбування, крадіжка, бійка.

• контроль засобів безпеки;

• контроль доступу в будівлю готелю - шлагбауми, проходи і т.д.;

• контроль системи охоронної сигналізації;

• контроль території готелю;

• зовнішнє освітлення;

• система відеоспостереження;

• сейфи в номерах;;

• охорона інкасації;

• комп'ютерна безпека;

• перевірка платоспроможності гостей;

• радіозв'язок співробітників і т.д.

В середньому, на готель 3\* з 150 номерами оптимально число співробітників охорони - 8-10 чоловік.

Посади служби безпеки:

• Охоронець;

• Технічний фахівець;

• Швейцар;

• Покоївка (доповідають про підозрілих клієнтів: мало багажу, не ночував в номері і т.д.);

• Посильний.

Контроль: зазвичай функції контролю здійснюється Керівником Служби безпеки, який найчастіше підпорядковується безпосередньо Генеральному директорові [53].

Велика частина злочинів в готелі - це різного роду крадіжки. За статистикою, більшість розкрадань відбувається не у Гостей, а в підрозділах готелю (back of the house), які безпосередньо не контактують з гостями.

Для боротьби з крадіжками рушників і халатів стандартною практикою є занесення нечистих на руку гостей в Чорний список з наступною відмовою в обслуговуванні.

Головне завдання служби безпеки - не розслідування скоєних злочинів, а їх запобігання. Тим більше, що співробітники служби безпеки на відміну від поліції сильно обмежені в правах при проведенні розслідування: вони не мають право допитувати, обшукувати і проводити інші дії.

Вітаються хороші відносини співробітників безпеки з місцевим відділенням поліції, щоб вчасно отримувати інформацію про небажаних гостей і т.д., проте не варто надавати приміщення готелю для оперативних заходів, щоб не зіпсувати репутацію свого готелю.

Службі безпеки особливу увагу необхідно приділити кадровому питанню спільно з кадровою службою [53].

Працівники служби безпеки не повинні змінюватися в ті ж години, що і інші працівники готелю, оскільки саме зміна вимагає підвищеної уваги служби безпеки. І природно вони повинні перебувати в готелі в найбільш «небезпечні» годинник (18.00-2.00).

Функції служби безпеки різноманітні. Найбільш трудомісткою функцією є патрулювання приміщень. При патрулюванні перевіряються, чи замкнені двері (до 10-20% дверей вночі в готелі можуть виявитися незакритими), наявність в приміщеннях осіб, яких там не повинно бути, порушення правил безпеки службовцями (наприклад, візки покоївок і Room Service нема на місці) і т. д. Патрулювання приміщень також має важливе значення для запобігання (або, принаймні, раннього виявлення) пожежі, так як найпоширенішою причиною пожежі є куріння в ліжку не дуже тверезого постояльця. Служба безпеки контролює службовий вхід (співробітники проходять в приміщення тільки за перепустками), на головному вході повинен бути встановлений непомітний для гостей, але ефективний заслін для проникнення в готель хуліганів, сторонніх п'яних осіб (яких потрібно відрізняти від «своїх» п'яних клієнтів) та інших небажаних елементів. При цьому потрібно бути гранично ввічливим. Немає нічого гіршого для репутації готелю, ніж галаслива бійка біля головного входу, а дуже часто вельми заможні і шановні клієнти готелю мають зовнішній вигляд, не цілком відповідний стандартному вигляду респектабельного джентльмена. Співробітник служби безпеки повинен гранично ввічливо розпитувати, а не допитувати клієнта.

Відділ продажів, відділ бронювання.

Зазвичай ця служба активно співпрацює зі СПіР або цілком функції бронювання покладені на співробітників Відділу розміщення і контролюється відділом маркетингу (Комерційним відділом). Співробітники відділу бронювання безпосередньо спілкуються з покупцями, грамотно продають послуги готелю і роблять все, щоб гість захотів знову приїхати в готель. У функції відділу бронювання входить не тільки прийом дзвінків від потенційних гостей і консультація їх по телефону, але і пошук нових клієнтів. Розробка стратегії просування готелю в інтернеті, на телебаченні і в ЗМІ зазвичай покладається на співробітників Комерційного відділу у великих готелях, і на Відділ бронювання в дрібних і середніх [46].

Бек-офіс - служби готелю які зазвичай не контактують з Гостями.

Комерційна служба - займається питаннями оперативного і стратегічного планування, оптимізацією послуг, що надаються, аналізує стан готельного ринку і вивчає потреби клієнтів. Склад служби: комерційний директор, служба маркетингу і реклами. Фінансова служба аналізує результати господарської і фінансової діяльності підприємства.

Інженерно-технічна служба займається обслуговуванням та експлуатацією інженерного обладнання: ліфтів, системи кондиціонування, опалення, водопостачання та каналізації, пожежного обладнання, електричного і газового обладнання кухні, кабельного телебачення, комп'ютерів, аудіо і відео устаткування конференц залів і т. д. Крім того у підпорядкуванні технічної служби знаходиться ремонт меблів, килимів, малярні роботи. Зазвичай готель укладає договори зі спеціалізованими фірмами, які і здійснюють його обслуговування і ремонт.

Служба головного інженера зазвичай містить невеликий штат співробітників, здатних усунути нескладні несправності сантехнічного та електрообладнання і здійснювати грамотну експлуатацію всього обладнання. Інженерна служба також може мати в своєму складі майстерню по ремонту меблів, килимів, а також службу, котра проводить ремонт номерів (малярні, сантехнічні роботи). Служба головного інженера також здійснює контроль за витрачанням води, електроенергії, газу. Всі роботи, що виконуються цією службою, реєструються в спеціальному журналі.

Важливе завдання інженерної служби - контроль система пожежної безпеки у всіх приміщеннях готелю, засоби пожежогасіння (пожежні рукави, вогнегасники і т. д.). Засоби евакуації (пожежні сходи), а також регулярні заходи з навчання персоналу. Всі номери необхідно забезпечити схемами евакуації при пожежі. Всі співробітники готелю повинні твердо знати свої дії на випадок пожежі. Перше, що повинен робити будь-який співробітник при виявленні пожежі - натиснути кнопку пожежної сигналізації. Далі дії по регламенту: хтось гасить, хтось евакуює постояльців.

Контроль : зазвичай функції контролю здійснюється Головним інженером, який підпорядковується Керівнику СПіР або безпосередньо Генеральному директорові [33].

Відділ закупівель (може поєднуватися з Фінансовим відділом).

Функція відділу - закупівлі потрібних товарів для потреб готелю. Придбання для потреб готелю товарів діляться на наступні основні групи:

- обладнання та меблі (у міру зношування і виходу з ладу), посуд, білизна;

- витратні матеріали (в основному використовуються при прибиранні номерів і громадських приміщень);

- продукти;

- технічне обладнання;

- програмне забезпечення;

- послуги аутсорсингової компанії.

Служба харчування (Food and Beverage Department, Catering Department). Забезпечує обслуговування гостей в ресторанах, кафе або барах готелю, вирішує питання з організації та обслуговування банкетів, презентацій і т.д. Час роботи готельного ресторану має бути таким, щоб задовольняти переважну більшість постояльців навіть, якщо для цього в окремі години робота цього ресторану не приноситиме прибутку. За статистикою - до 70% гостей готелю не обідають в готельному ресторані і до 50% не вечеряють в ньому, а 2/3 доходу ресторану надходять від сторонніх відвідувачів. Тому очевидно, що готельний ресторан повинен мати окремий вхід з вулиці і свою автомобільну стоянку.

Зараз готельєри величезну увагу приділяють ресторанам в готелі. З'являються спеціалізовані ресторани з національними кухнями, кав'ярні, бари і т. д. Зараз, чим вищий клас готелю, тим значніша роль ресторану.

Досить часто висококласні готелі здають своє приміщення ресторану з усім обладнанням в оренду професійному рестораторові, а в договорі оренди обумовлюються умови, необхідні для задоволення потреб постояльців готелю.

Управління громадським харчуванням в готелі досить самостійне: у відділі харчування можуть бути свої служби закупівель продовольства і служба закупівель вин, комерційний відділ, відділ кадрів і т.д [33].

Посади:

- шеф-кухар (може підпорядковуватися безпосередньо Генеральному директору);

- контролер служби харчування;

- метрдотель (хостес);

- банкетний менеджер;

- головний бармен;

- стюард;

- директор Обслуговування в номерах (Room Service);

- повар;

- офіціант;

- прибиральник.

Адміністративна служба відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням і підтримкою необхідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання встановлених норм і правил з охорони праці, виробничої санітарії та протипожежної і екологічної безпеки.

Посади:

• секретар;

• кадровик;

• бухгалтер;

• інспектори з протипожежної безпеки і техніки безпеки.

Кадрова служба (HR, Human Recourses).

Кадрова служба є функціонально допоміжним підрозділом готелю, тому що її співробітники беруть участь в створенні готельного продукту не прямо, а опосередковано. Як правило, її співробітники виступають в ролі експертних радників лінійних керівників при вирішенні кадрових питань. Останнім часом розширюються функції кадрових служб, працівники цих підрозділів стають відповідальними не тільки за підбір і найм працівників, а й за підвищення ефективності роботи персоналу [24].

Функції:

• підбір кадрів готелю (планування, відбір і найм, аналіз плинності);

• навчання працівників (орієнтація, перепідготовка, атестація, організація просування по службі);

• вдосконалення організації праці, створення безпечних умов праці;

• стимулювання виробничої, творчої віддачі, активності персоналу;

• Розробка та реалізація програми розвитку кадрів готелю.

Вважається, що нормальна плинність кадрів в готелі - 5% в рік. Зайвий оборот свідчить про погану організацію, відсутністю мотивації роботи, особистими відносинами між працівниками.

Які категорії працівників найбільш схильні до зміни місця роботи:

• керівники вищої ланки більше, ніж лінійні керівники;

• самотні люди більше, ніж сімейні;

• жінки більше, ніж чоловіки;

Основні причини плинності кадрів:

• погане ставлення керівництва;

• неможливість просування по службі;

• немає підвищення кваліфікації персоналу;

• відсутність інтересу до роботи;

• відсутність хороших умов роботи;

• відсутність умов безпеки роботи;

• не сприяння компанії у вирішенні особистих проблем співробітника;

• погані відносини в колективі;

• незручне розташування та режим роботи [24].

Отже, жодну службу в готелі не можна виділити як головну, основну. Абсолютно всі служби однаково потрібні і важливі. Кожна служба вносить свій внесок у загальну справу, і успіх готельного підприємства залежить від узгодженості і злагодженості роботи величезної кількості співробітників різних служб, підрозділів та відділів. Для якісного обслуговування клієнтів потрібний тісний взаємозв'язок і співробітництво між усіма службами готелю.

**3.2. Виробнича програма готелю**

В середині двадцятого століття вітчизняними фахівцями використовувалися досить примітивні визначення для поняття виробничої програми готелю, все зводилися до того, що виробнича програма - це система завдань, обов'язкових для виконання, яка грунтується на директивних показниках. Зараз, в умовах перехідної економіки такий підхід не є достатньо оптимальним.

Виробнича програма - це результат взаємодії фінансової, маркетингової, технічної і виробничої служб, що визначає обсяг, номенклатуру і строки випущеної і реалізованої продукції в умовах конкуренції на ринку. Виробнича програма - головний розділ перспективного і річного бізнес-плану розвитку готельного підприємства, в якому визначаються обсяг виготовлення та випуску продукції за номенклатурою, асортимент і якість в натуральному і вартісному виразах. Головне завдання при складанні програми - продемонструвати розрахунками, що готельне підприємство в змозі виробити достатню кількість товарів або надати необхідну кількість послуг в потрібні терміни та з відповідною якістю [28].

Основною метою розрахунку виробничої програми є максимально повне задоволення попиту шляхом вибору з різних варіантів виробництва, технологій при ресурсних обмеженнях з урахуванням перехідних планів за межами горизонту планування і існуючих зобов'язань. Створення виробничої програми включає в себе вирішення наступних завдань:

По-перше, планується номенклатура, асортимент і обсяг випуску продукції, що виготовляється готельним підприємством продукції або послуг, що надаються з урахуванням специфіки його діяльності.

По-друге, планується поліпшення використання виробничої потужності з урахуванням можливості її раціонального розширення.

По-третє, виробництво продукції / послуг розподіляється за періодами відповідно до термінів поставки / надання послуг.

Виробнича програма характеризує основні напрямки та завдання розвитку готельного підприємства в плановому періоді, виробничо-господарські зв'язки з іншими підприємствами, профіль і ступінь спеціалізації; номенклатуру і асортимент продукції / послуг відповідно до плану реалізації, зобов'язаннями підприємства. При розробці виробничої програми керівництво підприємства повинно орієнтуватися на потреби населення в таких послугах, стані конкурентних підприємств і галузей. Формування розділів виробничої програми відбувається з урахуванням балансового методу, який дозволяє приводити у відповідність обсяги запланованих робіт, а також здійснювати розрахунки забезпеченості виробничої програми виробничими потужностями, матеріальними, трудовими та ін. ресурсами.

Базовими даними при розробці виробничої програми готелю є:

- види діяльності готельного підприємства по виробництву та реалізації послуг;

- результати фактичного виконання виробничої програми за попередні періоди;

- дані щодо попиту на продукцію готельного підприємства;

- дані про зауваження щодо якості готельних послуг за попередній період;

- дані про частки продукції в загальному обсязі її випуску за попередній період за рівнями якості;

- відомості про обсяг реалізації послуг за попередній період (місяць, квартал);

- розрахунки виробничої потужності готельного підприємства;

- прогресивні техніко-економічні норми і нормативи;

- рішення керівництва готельного підприємства про перспективи розвитку [28].

В простішому вигляді, результат підготовки виробничої програми виявляється у відповідях на ключові питання, які послуги виробляти і в якій кількості, якої якості повинна бути продукція в даний час, скільки додатково підприємство може випустити продукції / надати послуг, якими мають бути розміри споживаних ресурсів і т.д.

Виробнича діяльність готельного підприємств характеризується системою показників. Найважливішими з них є такі, як попит на послуги і обсяг наданих послуг, величина пропозиції і можливості підприємства, витрати і ціни на послуги, потреба ресурсів та інвестицій, обсяг реалізації і загальний дохід та ін.

На готельного підприємствах, досить широко застосовують трудові та вартісні вимірники продукції, а також деякі їх різновиди. Трудові вимірники характеризують обсяг наданих послуг в людино-годинах і інших нормованих показниках затрат праці або робочого часу. Вартісні вимірники характеризують обсяг наданих послуг в грошовому вираженні. Вони дозволяють на єдиній ціновій основі порівнювати, проаналізувати і підсумувати обсяг реалізованих послуг. Але при цьому варто враховувати існуючий рівень зміни цін на ринку при плануванні обсягів надання послуг.

У процесі розробки плану виробництва і продажу всі розрахунки відбуваються за певною номенклатурою позиції. Головне завдання при складанні плану виробництва - це довести розрахунками, що підприємство в змозі надати необхідний обсяг послуг необхідної якості. У плані називаються постачальники необхідної кількості сировини і матеріалів, умови поставки за ціною, кількістю та якістю [24].

У планах підприємств діє система базових і оперативних показників. До базових довгостроковим показників відносяться:

- темпи зростання;

- розмір прибутку;

- обсяги наданих послуг;

- рівень якості послуг;

- частка на ринку;

- компенсації працівникам;

- стратегія зростання;

- політика стійкості;

- соціальна відповідальність та ін.

До оперативних показників відносяться:

- показники зростання продуктивності праці;

- коефіцієнт оборотності капіталу;

- політика щодо зниження витрат;

- інвестиції на одного працівника.

Поточні плани готельного підприємства містять показники:

- обсяги реалізації послуг в грошовому вираженні;

- число працівників готельного підприємства;

- фонд оплати праці і середній рівень заробітку працівників;

- запаси;

- обсяг вкладень і інвестицій за напрямками діяльності;

- основні фінансові показники - собівартість, прибуток.

Виробнича програма готельного підприємства ділиться на такі компоненти як:

1) схема надання послуг за асортиментом і номенклатурою;

2) завдання щодо поліпшення якості послуг;

3) схема забезпечення ресурсами виробничої програми [24].

План надання послуг запланованих обсягів його реалізації буде реальним для втілення тільки за умови достатнього ресурсного забезпечення та наявності необхідних можливостей. При розробці виробничої програми готелю треба враховувати як зовнішні (або придбані) ресурси, так і ресурси самого підприємства: грошові кошти, трудові ресурси, основні та оборотні фонди і нематеріальні активи. Ресурси готельного підприємств діляться на «відчутні» і «невловимі». До відчутним слід віднести всі матеріальні ресурси. До недосяжних - торгову марку, ноу-хау, престиж, імідж, кваліфікацію персоналу, досвід роботи, компетенції, мистецтво управління і т.д. Витрати ресурсів при розробці виробничої програми розраховуються на основі встановлених техніко-економічних нормативів на одного відвідувача. При використанні ресурсних нормативів в процесі обґрунтування виробничої програми конкретного готельного підприємства не треба забувати про специфіку його діяльності, особливості пропонованих послуг, кон'юнктурні зміни [5].

Згадані вище особливості варто враховувати при плануванні шляхом доопрацювання заданих норм з урахуванням таких коефіцієнтів:

- середня вартість послуги,

- інтенсивність потоків відвідувачів,

- поліпшення якості забезпечення ресурсами обслуговування постояльців.

Вихідною точкою обґрунтування виробничої програми готельного підприємства виступає прийнятий варіант плану реалізації, орієнтований на можливий обсяг реалізації з урахуванням попиту або обсяг продажів, необхідний для отримання фінансового прибутку з урахуванням ресурсного забезпечення обсягу реалізації послуг. Незважаючи на те, який план затверджений, створення готельного продукту неможливо без визначення потреби в ресурсному забезпеченні. Виробничу програму готельного підприємства цілком можна розглядати як документ, в якому передбачаються завдання на створення продукту необхідної кількості, номенклатури, необхідного асортименту і якості у встановлені терміни для вільної реалізації на основі ринкового попиту. При розробці програми виробництва послуг використовують натуральні і вартісні показники (вимірники).

До натуральних показників діяльності готелів відноситься кількість наданих спальних місць, підприємств харчування - число місць для того, щоб прийняти їжу. Крім натуральних показників, робота готельних підприємств оцінюється прибутком від надання тієї чи іншої послуги грошовому вираженні [5].

Принципами формування виробничої програми готельного підприємства є:

- наукове обґрунтування використання виробничих потужностей, матеріальних, трудових і фінансових ресурсів;

- систематичне оновлення номенклатури послуг, що надаються і підвищення їх якості;

- узгодженість виробничої програми готельного підприємства з діяльністю інших підприємств;

- розширення обсягу послуг, що надаються, якщо попит на них зростає.

Для ефективного функціонування готельного підприємства необхідний облік внутрішніх і зовнішніх факторів, що визначають виробничі програми підприємства

- обсяг і особливості попиту на послуги готельного підприємства;

- номенклатура і асортимент послуг, формування яких здійснюється з урахуванням стадії життєвого циклу продукції, ступеня новизни пропозиції і попиту на ринку на дані послуги;

- конкурентне середовище і стан готельного підприємства на ринку (визначення можливого обсягу продажів);

- рівень спеціалізації готельного підприємства;

- ступінь забезпечення максимального завантаження виробничої потужності готельного підприємства та повної зайнятості персоналу, наявність всіх необхідних ресурсів.

Керівництву готельного підприємства слід робити акцент на тих факторах, які визначають пріоритети розвитку на поточний період. Робота по плануванню продажів закінчується створенням плану продажів або портфеля замовлень. Портфельні замовлення поширені в основному в будівництві будівель готелю. Портфель замовлень може давати як валютне, так і природне уявлення (щомісячні обсяги надання послуг). Конфігурації в обсязі портфельних замовлень індустрії є головним індикатором стану економіки країни. Портфель замовлень жваво реагує на раптові падіння курсу валюти, коли клієнти можуть відмовитися від замовлень або вийти зі справи. На основі заявок портфеля замовлень, укладених договорів і виявленої ємності ринку формується номенклатура і асортимент послуг, що надаються готелем [28].

Встановлюється єдиний норматив планованого обсягу послуг у вартісному вираженні. На основі аналізу портфеля замовлень, сформованого на готельному підприємстві, фахівці всіх зацікавлених структурних і функціональних підрозділів підприємства складають мотивований висновок про можливість реалізації портфеля в періоді, зазначеному в плані. Такий аналіз є фундаментом складання виробничої програми готелю.

Коригування маркетингу відбувається за допомогою планування, яке має на увазі:

- розробку програми дій;

- визначення контрольних показників розвитку готельного підприємства за обсягом надання послуг і його реалізації;

- розробку стратегії маркетингу;

- контроль за ходом виконання маркетингового плану.

Вибір ринку для послуг готельного підприємства ґрунтується на інформації про:

- місце розташування готелю;

- виявленому попиті на послуги, що надаються;

- загальної потреби клієнтів в даній послузі;

- соціальних, економічних і демографічних особливостях споживача.

Процес реалізації плану виробництва не буде пов'язаний з серйозними проблемами тільки, якщо при його розробці враховувалися виробничі можливості готельного підприємства, а саме: трудові, матеріально-технічні та фінансові ресурси, а також рівень їх використання.

Вивчення конкурентного середовища є об'єктом маркетингових досліджень. Першочергова задача цих досліджень - визначити позицію, яку займає дане готельне підприємство на ринку туристичних послуг, прогнозувати, на яку частку цього ринку воно може розраховувати в планованому періоді [1].

Зокрема, враховуються такі питання:

- оцінка власних виробничих можливостей підприємства: кількість номерів і місць, їх категорійність, місце розташування, спеціалізація самого підприємства, його інфраструктура, стан основних фондів, можливість і плани її реконструкції, модернізації та ін.;

- оцінка готельної бази в регіоні (місті): кількість готельних підприємств, загальна кількість номерів (місць), зірковість, спеціалізація і місце розташування інших готелів, їх матеріально-технічний стан, плани будівництва нових готелів і ін.;

- політика місцевої адміністрації щодо готельного сектора, наявність пільг та інших заходів підтримки з боку адміністрації;

- рівень (коефіцієнт) середньорічного завантаження номерного фонду, порівняльний аналіз;

- сезонний розподіл завантаження номерного фонду, порівняльний аналіз;

- середні ціни і середні доходи на номери (місця);

- середня собівартість номера (місця);

- чисельність персоналу на один номер (місце);

- туристично-готельна і транспортна інфраструктура в регіоні (місті), наявність об'єктів, що привертають іноземних або іногородніх громадян в даний регіон (місто).

Такий аналіз показує стан і перспективи готельного сектора в регіоні, його позитивні та негативні характеристики, переваги та недоліки конкретного готелю по відношенню до інших готельних підприємств, його частку на ринку, конкурентоспроможність, можливість зміцнення своїх позицій [5].

Отже, в сучасних умовах все більшого значення набуває розробка обгрунтованої і ефективної виробничої програми готельного підприємства. Така програма являє собою результат вибору найбільш відповідного плану виробництва і реалізації послуг з урахуванням впливів факторів зовнішнього і внутрішнього середовища.

**3.3. Особливості організації послуг харчування в готелях**

У сучасній індустрії гостинності послуга харчування є невід'ємним елементом практично в кожному готелі, починаючи з великих п'ятизіркових готелів і закінчуючи міні-готелями. При цьому масштаби організації служби харчування також в значній мірі розрізняються. Так, в готельному бізнесі виділяють наступні види харчування туристів та гостей готелю:

• Про В (only bad) - без харчування;

• ВВ (bed & breakfast) - у вартість проживання включений тільки сніданок (шведський стіл); додаткове харчування відбувається за окрему плату в ресторанах і барах готелю;

• Continental Breakfast - континентальний сніданок - в вартість проживання включено легкий сніданок, який зазвичай складається з кави або чаю, соку, булочки, масла і джему;

• English Breakfast - англійський сніданок - повний сніданок, зазвичай включає сік, яєчню, тости, масло, джем і каву або чай;

• American Breakfast - американський сніданок - аналогічний континентальному сніданку, включає різні нарізки;

• НВ (half board) - напівпансіон - у вартість проживання включено сніданок і вечеря (шведський стіл), безкоштовний чай, кава, вода тільки на сніданок;

• НВ + (halfboard +, extended half board) - розширений напівпансіон - у вартість проживання входять сніданок і вечеря (шведський стіл), крім того, безалкогольні та алкогольні напої місцевого виробництва - весь день;

• FB (full board) - повний пансіон - сніданок, обід і вечеря (шведський стіл);

• FB +, EXTFB (full board +) - розширений повний пансіон - сніданок, обід і вечеря (шведський стіл), а також напої (у ряді готелів - пиво і вино) - під час прийому їжі;

• Mini all inclusive - повний пансіон з напоями місцевого виробництва не тільки під час їжі, але і в обмеженій кількості протягом всього дня;

• ALL, Al (all inclusive) - сніданок, обід і вечеря (шведський стіл); протягом дня постояльцям пропонуються напої (місцевого виробництва (безалкогольні та алкогольні) в необмеженій кількості); крім того, у вартість проживання входить додаткове харчування (легкі закуски, барбекю в барах готелю, а також другий сніданок, полуденок, пізня вечеря і т. п.) [29];

• UAL, UAI (ultra all inclusive) - включені сніданок, пізній сніданок, обід, полуденок і вечерю (шведський стіл); представлений широкий вибір солодощів, десертів, усіляких закусок, а також напоїв місцевого і імпортного виробництва.

У сучасній готельній індустрії послуги харчування мають структурований вигляд. Традиційно пропозиція 4-5-зіркових готелів така: ресторан високої кухні (fine dining; середній чек від 150 у.о.) На 50-70 посадочних місць - часто такий ресторан працює тільки в обідній і вечірній час; цілодобовий ресторан на 100-120 місць (all day dining: середній чек не перевищує 100 у. о.), цілодобова доставка їжі в номери (room service), лобі бар на 30- 50 посадочних місць, банкетна служба. Під потреби останньої в деяких великих готелях відводять 2-3 залу і повністю відділяють управління службою від управління ресторанами. Такі схеми дотримується більшість міжнародних готельних мереж: Hilton, Marriott, Ritz-Carlton, Swissotel тощо.

Слід зазначити, що, на думку багатьох експертів, готельне харчування - це більш стабільний і перспективний сегмент ринку, ніж звичайні ресторани.

По-перше, компанії, що розвивають готельний бізнес, апріорі мають у своєму розпорядженні набагато більші ресурси, ніж багато незалежних рестораторів. Саме тому готельєри частіше дозволяють собі дорогий дизайн ресторану, експерименти з концепцією, залучають більш кваліфікований персонал і т. д. З цієї ж причини постачальники продуктів працюють з ресторанними службами великих готелів набагато охочіше, ніж з невеликими незалежними ресторанами [29].

По-друге, для ресторану в готелі сам готель грає роль своєрідної страховки. Якщо справи у ресторану йдуть не дуже добре, то дохід від профільного бізнесу може покрити збитки. Тільки 30% приватних ресторанів з перших днів починають добре працювати і здатні швидко повернути інвестору вкладені кошти. А решта можуть відчувати брак коштів для оплати оренди, заробітної плати, комунальних послуг, рахунків постачальників. У таких випадках інвестор, якого перш за все цікавить прибуток від вкладених коштів, починає скорочувати витрати на утримання ресторану, в результаті відбувається зниження якості послуг, і як наслідок - падіння виручки.

По-третє, на відміну від міських ресторанів, готельні несуть набагато менше витрат. Адже вони не оплачують оренду та комунальні послуги (ці витрати несе безпосередньо сам готель). У готелю є і власна служба утримання будівлі та приміщень, і транспорт, і пральня, і величезна кількість інших бізнес-одиниць, які спрощують роботу ресторанної служби. У міського ресторану перераховані вище статті можуть становити до 30-40% витрат [29].

Ну, і, нарешті, готелі великих міжнародних мереж володіють не тільки у своєму розпорядженні фінансовою підтримкою «батька», а й мають доступ до всіх управлінських і технологічних ноу-хау своєї «сім'ї».

Внесок від ресторану в загальну прибутковість готелю може становити від 10 до 30%.

Варто також відзначити, що завантаження ресторану при готелі - питання непросте, особливо у вихідні дні. Як правило, бізнесмени, які складають велику питому вагу гостей готелів, закінчивши до кінця тижня свої справи, роз'їжджаються по домівках. Туристи ж вважають за краще швидко перекусити десь в місті, економлячи час для огляду визначних пам'яток.

Хороший спосіб привернути клієнтів - недільний бранч. Родина бранча - Сполучені Штати Америки, але останнім часом він стає все більш популярним і у вітчизняних ресторанах. Бранч (brunch) - це неформальний вид прийому, який проводиться між сніданком і ланчем (звідси назва: перші літери від breakfast - «сніданок», інша частина слова утворена від lunch - «ланч»). Бранч можна назвати і недільним варіантом бізнес-ланчу, прийнятого в будні дні.

Оскільки більшість людей в неділю не працює і вільного часу багато, процес поглинання їжі можна перетворити на задоволення. Зазвичай бранч починаються опівдні і триває не менше чотирьох годин [41].

Багато в чому бранч нагадує шведський стіл: фіксована оплата і вільний вибір страв. Однак він має і суттєві відмінності: більшу різноманітність пропонованих страв (холодні і гарячі, закуски, вишукані супи, кілька видів гарячих страв і десерт) і наявність на столі в необмеженій кількості напоїв і спиртного.

Оскільки велика кількість хорошої їжі на шведському столі можуть дозволити собі тільки солідні ресторани, проводяться бранчі в основному в 5-зіркових готелях.

Кожен недільний бранч по-своєму унікальний. Наприклад, він може стати для всіх гостей захоплюючою гастрономічною подорожжю в будь-яку країну: Італію, Японію, Грецію, Мексику, Індію.

Жива національна музика, яка при цьому виконується в ресторані, додає особливий колорит і створює приємну розслаблюючу атмосферу. Якщо бранч влаштовується в зв'язку з будь-яким святом, то гості мають можливість познайомитися з традиціями його проведення. Крім інтелектуальних достоїнств, бранч має ще ряд переваг.

По-перше, батьки можуть трохи відпочити від дітей - при бажанні їх обслужать окремо, та й до того ж доглянуть за ними. Ну, а в розважальній програмі можна взяти участь всім разом. Не менш важливо і те, що діти до шести років обслуговують безкоштовно, а з шести до 12 років включно надається 50% -ва знижка. Найменшим дітям дадуть люльки, старшими займуться няні і клоуни в дитячих куточках.

По-друге, бранч - зручний спосіб добре відзначити свято або якесь сімейне торжество. Організатори обов'язково врахують всі побажання і піднесуть винуватцеві торжества в подарунок від закладу апетитний тортик.

По-третє - кожен гість вибирає те, що йому до смаку. Ціни варіюються від 300 до 1500 грн. на людину, але не дивлячись на це послуга користується все більшим попитом, столики замовляють заздалегідь, а на свята їх вже не вистачає.

Таким чином, бранч має цілий набір переваг і можливостей, що робить його не тільки прибутковим, але і іміджевим [41].

Слід також зазначити, що організація харчування в готелі специфічна не тільки підприємствами громадського харчування, представленими різними типами в різних готелях, але і організацією роботи з обслуговування номерів, спеціальної служби - room service.

Так, першокласний готель повинен надавати цілодобово послугу обслуговування номерів (room service), навіть якщо вона збиткова в окремі години своєї роботи. Однак при належній організації ця служба може скласти до 15% доходів готелю. Нерентабельність номерного обслуговування в певні години роботи пов'язана з тим, що основна частина завантаження цієї служби доводиться на сніданок. У процентному співвідношенні на ранкові години з 7:00 до 12:00 припадає близько 70% загального числа замовлень. Причому, як правило, 3/4 всіх ранкових замовлень - це найпростіший сніданок, континентальний. Для підвищення попиту на послуги служби в нерентабельні годинник практикують надання знижок на цей час, як правило, вони діють в обідній час з 13:00 до 17:00 та нічні години з 00:00 до 06:00.

Найчастіше замовлення в room service проводиться по телефону служби. Менеджер служби може допомогти клієнту з вибором страви або напою і обов'язково повинен обумовити час виконання замовлення. Максимальний час приготування - 20 хв (клієнт повинен бути проінформований, якщо приготування страви займе більше часу). Також замовлення можна оформити на бланку служби, в якій гість зазначає меню і час подачі, потім він вішає його ввечері на ручку свого номера зовні. Бланки замовлень видаються на ресепшені при реєстрації.

Як у великих, так і в маленьких готелях в підрозділу room service є свій директор або менеджер, який відповідає тільки за цю сферу обслуговування клієнтів. У висококласних готелях room service - це ціла команда, що включає директора, менеджерів, адміністраторів, офіціантів і сомельє. У невеликих готелях, де рівень замовлень не дуже великий, як правило, обслуговування в номерах виробляють вільні офіціанти, що працюють в ресторані [1].

Головне в роботі служби - швидкість доставки, тому зазвичай потрібна наявність спеціального сервісного ліфта. Страви доставляються на візках в спеціальних контейнерах, що забезпечують необхідну температуру їжі.

При організації роботи цієї служби необхідно враховувати такі фактори роботи:

• меню складається з страв, представлених в ресторані готелю, але в більш скороченому варіанті. При складанні меню для підрозділу номерного обслуговування враховуються смаки середнього споживача. Необхідно провести аналіз страв які найбільш часто замовляються;

• специфіка роботи офіціантів, а саме, віддаленість клієнта від кухні, змушує використовувати певне обладнання.

Робота офіціанта служби номерного обслуговування має на увазі постійне спілкування з клієнтами. Тому йому необхідно дотримуватися наступних правил:

• для того щоб менше турбувати гостя, замовлення доставляють відразу в повному обсязі. Виняток робиться, коли гість просить подати страви в певній послідовності;

• до того, як постукати в номер, необхідно переконається, що сервірування страви на візку оформлені правильно;

• увійшовши в номер клієнта, обов'язково задається питання про те, куди гостю найзручніше поставити принесені страви;

• офіціант завжди повинен поцікавитися у клієнта про те, як краще залишити страви - упакованими або їх варто відкрити;

• коли вся робота по сервіровці виконана, офіціант повинен попередити гостя про те, що заявка на прибирання брудного посуду приймаються за телефоном служби [26].

Замовлення їжі по системі room service може бути надане в рамках включеного у вартість номера сніданку або бути додатковою послугою, яка зазвичай оплачується окремо. Як правило, послуга включена у вартість номера в готелях високого класу, від чотирьох зірок. Доставка замовлень в номер безкоштовна, за бажанням гість може запропонувати офіціантові чайові, як правило, їх сума становить 10-15% вартості замовлення. Ціна страв в room service трохи вище ресторанних, що пов'язано з витратами на утримання штату співробітників.

Крім доставки напоїв і страв в номер до функцій служби room service може ставитися підготовка номерів до прибуття гостей категорії VIР, а також перевірка міні-барів в номерах і поповнення їх запасів у міру необхідності.

Велика частина 4-й 5-зіркових готелів у світі мають міні-бари. Буває два основних види міні-бару.

1. Платне заповнення. В цьому випадку міні-бар ломиться від всяких шоколадок і маленьких пляшечок з алкоголем, але за кожну доведеться заплатити при виїзді. Якщо міні-бар платний, зазвичай в ньому не дозволяють тримати свої напої.

2. Безкоштовне заповнення - зазвичай там або звичайна вода, або лимонади і пиво.

Автоматизовані міні-бари мають цілий ряд переваг у порівнянні зі стандартними:

• автоматичний міні-бар надає точну інформацію в режимі реального часу про наявні запаси, включаючи дати і час споживання, ціни на продукти і дату закінчення терміну придатності продуктів;

• автоматичний білінг повністю виключає можливість помилок, неточностей, і вже немає необхідності цікавитися у гостей, чи користувалися вони міні-баром. Крім того, він дозволяє виробляти виписку дуже швидко - це значна перевага;

• система автоматичного контролю заповнювання міні-бару і складу дозволяє поповнювати міні-бари, не завдаючи ніякого занепокоєння і незручностей гостям. І, крім того, автоматичний міні-бар простий і легкий у використанні;

• система дозволяє автоматично в режимі реального часу відстежувати термін придатності продукції міні-бару і повністю виключити можливість псування, також можливо своєчасно встановлювати знижки [26].

Маркетингові дослідження показали, що міні-бар окупається протягом всього 2-4 місяців, а потім починає приносити прибуток. При цьому перед керуючими готелю часто постає дилема ставити міні бари або ж обходитися без них.

Отже, організація харчування в готелі - один з найважливіших критеріїв її прибутковості. З цієї причини більшість готелів мають у своєму розпорядженні кафе і бари або ресторани, розташовані всередині готельного комплексу або в безпосередній близькості.

**Висновки до 3 розділу.**

В кожного сучасного готелю своя власна організаційна структура, яка залежить від багатьох факторів, однак в готелі завжди існують основні структурні підрозділи.

1) Генеруючі дохід (Revenue centers): - номерний фонд, ресторани, бари, магазини, SPA, СПіР (служба прийому і розміщення, (Front office), відділ бронювання, маркетинговий відділ і т.д)

2) Допоміжні служби (Support centers): технічний відділ, відділ кадрів, бухгалтерія СУНФ (служба управління номерним фондом), АС (адміністративна служба), служба харчування, СБ (служба безпеки), інженерно-технічна служба та ін.

Виробнича програма готелю - це результат взаємодії фінансової, маркетингової, технічної і виробничої служб, що визначає обсяг, номенклатуру і строки випущеної і реалізованої продукції в умовах конкуренції на ринку. Виробнича програма - головний розділ перспективного і річного бізнес-плану розвитку готельного підприємства, в якому визначаються обсяг виготовлення та випуску продукції за номенклатурою, асортимент і якість в натуральному і вартісному виразах. Головне завдання при складанні програми - продемонструвати розрахунками, що готельне підприємство в змозі виробити достатню кількість товарів або надати необхідну кількість послуг в потрібні терміни та з відповідною якістю.

У сучасній індустрії гостинності послуга харчування є невід'ємним елементом практично в кожному готелі, починаючи з великих п'ятизіркових готелів і закінчуючи міні-готелями. При цьому масштаби організації служби харчування також в значній мірі розрізняються. Якість послуг і рівень обслуговування визначають рівень підприємства громадського харчування. А він в свою чергу має неабиякий вплив на привабливість готелю в очах клієнтів, впливаючи на рівень її рентабельності.

**РОЗДІЛ 4.**

**РОЗВИТОК ПРОЕКТУ**

**4.1.Інноваційні технології проекту**

Інновації в готельному бізнесі з'являються регулярно. Головні завдання 2: залучення нових клієнтів та утримання постійних клієнтів. Впровадження нових технологій може бути ускладнене небажанням власника, великою вартістю поновлення, труднощами з адаптацією справи до оновлень.

Нововведення в індустрії гостинності - це нововведення, що збільшують конкурентоспроможність підприємства. Такі рішення повинні або покращувати якість задоволення вже існуючої потреби гостей, або створюють послугу, що задовольняє бажання які раніше не задовольняла. Існує кілька цілей інноваційної діяльності. Розробляються і впроваджуються нові продукти для туристів, ресторанів, готелів. Вводяться в експлуатацію сучасні технічні пристрої. Нові технології застосовуються при будівництві готельних комплексів або експлуатації різних матеріалів.

Застосування інноваційних технології в готельному бізнесі необхідне для збільшення прибутку, одержуваної власником. Такі рішення дозволяють залучити в готель більшу кількість відпочиваючих, викликати інтерес у тих груп населення, які в минулому не зверталися до послуг готелю. Крім того, подібні поновлення потрібні, щоб не дати конкурентам переманити постійних гостей. Для користувачів введення нових рішень теж приносить користь, оскільки задовольняє будь-які їхні бажання, потреби. Даний вид інвестицій дозволяє поліпшити якість обслуговування. Доведеться витратити гроші на придбання обладнання або навчання персоналу. Однак в майбутньому потік відпочиваючих збільшиться, більшою стане виручка, витрати окупляться [54].

Незалежно від місця розташування готелю і його рівня, головне в його роботі - дати постояльцям можливість відпочити і виспатися далеко від дому. Недавнє дослідження показало, що якість сну як і раніше є найважливішим критерієм оцінки готелю. Чим це не привід для інвестицій в службу хаускіпінгу, від якості роботи якої багато в чому залежить сон гостей?

Обслуговування номерів - складне завдання. Як тільки будь-який з них звільняється, покоївки повинні відтворити тут бездоганний порядок. Зазвичай у них на це не так багато часу. На щастя, за останні роки були розроблені нові технології, які допоможуть співробітникам служби розміщення і хаускіпінга працювати швидше і ефективніше.

Основні інновацій, які готелі, що піклуються про своїх клієнтів і співробітників, повинні взяти на замітку для впровадження їх в повсякденну роботу:

ПО для мобільних пристроїв, яке зробить всі робочі процеси прозорими і контрольованими.

Якщо ви хочете створити правильну атмосферу і забезпечити гостям по-хорошому незабутні враження, то необхідно з толком використовувати кожну хвилину.

У цьому можуть допомогти спеціальні додатки для мобільних пристроїв, завдяки яким всі співробітники служби хаускіпінга будуть в курсі того, що відбувається, де б не знаходилися. Вони завжди будуть знати, які гості вже виїхали, де необхідне прибирання або зміна постільної білизни. По завершенні роботи покоївки за допомогою програми зможуть відправити повідомлення на мобільні пристрої колегам, щоб ті знали точно, які номери вже обслужені.

Що ж стосується гостей, то вони, крім оперативного вирішення власних проблем, можуть вибрати онлайн-опцію «не турбувати», і покоївки знатимуть, які номери слід пропустити під час прибирання [54].

В цілому, об'єднання команди з допомогою мобільних додатків - це простий спосіб підвищити ефективність обслуговування гостей і матеріальних активів готелів, який заощадить масу часу і сил в порівнянні з процесами управління в ручному режимі.

Роботи на допомогу покоївкам. Роботи, а правильніше - автоматизовані мобільні сервісні пристрої, поступово впроваджуються в робочі процеси в різних сферах, в тому числі і в професійне прибирання.

Один із способів спростити важку фізичну працю покоївок - дати їм в помічники роботизований пилосос. Поки сфера гостинності не поспішає з впровадженням таких пристроїв, хоча вже є рішення і для неї. За оцінками фахівців, в найближчі роки ситуація зміниться в кращу сторону в зв'язку з появою більш ефективних і інтелектуальних роботизованих пристроїв, максимально адаптованих до умов готелів.

Вони зможуть вийти за рамки обов'язків по очищенню підлог і збиратимуть дані для вдосконалення обслуговування гостей. Хочете знати, де знаходяться мертві зони Wi-Fi? Або завчасно виявити цвіль, перш ніж вона сама дасть знати про себе? Прийдешні покоління роботів зможуть попередити вас про це, як, втім, і зробити багато іншого [54].

Штучний інтелект повідомить про те, що номер звільнився. Велика частина розмов про штучний інтелект (ШІ) в сфері гостинності була ініційована появою цифрової реєстрації і чат-ботів. Проте, сьогодні є ряд рішень на основі ШІ, завдяки яким робота співробітників служби хаускіпінга може стати набагато простішою.

У готелях знають, скільки часу покоївок йде на те, щоб дізнатися, чи на місці гості чи ні, перш ніж приступити до прибирання в їх номерах. Чи не краще витратити цей безцінний ресурс на підвищення якості обслуговування номерів?

Датчики, розміщені в номерах, за допомогою спеціальних рішень, що задіюють ШІ, повідомлять в службу хаускіпінга, коли гості звільнять займані номери. Миттєве отримання такої інформації скорочує час, зусилля і витрати, неминучі при традиційному підході.

Але це ще не все. Подібна технологія дозволить виключити роботу персоналу, потреба в якій відпала, що позбавить від непотрібних втрат часу і сил.

Зв'язок з гостями через додатки і голосове управління.

Для підвищення якості обслуговування номерів слід зробити нові технології доступними і для гостей - для багатьох готельєрів це необхідний крок, оскільки в наші дні цифрові технології вже не просто приємна особливість, а очікувана зручність.

Готелі по всьому світу впроваджують програми, які дозволяють гостям реєструватися, відкривати двері і виписуватися з номерів за допомогою смартфона. Наступний крок - це спрощення взаємодії гостей з підключеними об'єктами в номері. Наприклад, можливість за допомогою мобільних додатків включати і вимикати світло, відкривати або закривати штори і т.д., так само як і зв'язуватися з персоналом готелю, використовуючи додаток або використовуючи голосові команди. Звернення дозволяють співробітникам різних служб швидше реагувати на ситуації, які в деяких випадках взагалі могли б залишитися непоміченими, або проблем, про рішення яких було б набагато складніше просити при розмові.

Більш ефективна прання білизни.

Очевидно, що від чистоти білизни безпосередньо залежить ставлення гостей до готелю. Завдання готельєрів полягає в пошуку все більш економічних способів прання великої кількості білизни. Найоптимальніший варіант - власна пральня, розміщена тут же. Для її організації необхідно мати точне уявлення про потреби готелю, що визначить продуктивність необхідного обладнання. Велике значення має його рівень енергоспоживання, а також кількість робочої сили, необхідної для ефективного функціонування пральні [36].

Найбільші витрати більшості пралень - це оплата праці і заміна зношеної білизни. Сучасні пральні та сушильні машини можуть істотно знизити ці витрати. Високошвидкісне віджимання видаляє більше вологи з кожної партії випраної білизни і скорочує час його сушіння. У свою чергу, це призводить до економії електроенергії і продовжує термін служби білизни, а більш висока швидкість прання призводить до більшої продуктивності роботи, що помітно знижує витрати на оплату праці робітників.

Не менш принциповий і правильний вибір засобів для прання, так само як і такі опції як попереднє програмування циклів, інтуїтивно зрозумілі багатомовні мікропроцесорні засоби управління і автоматичне дозування засобів для прання, які прискорюють і полегшують роботу співробітників пральні.

У готельній діяльності приклади нововведень можна навести для різних сфер. Більш зручним можна зробити бронювання номерів. Можливість вибрати номер і оплатити проживання в ньому може надаватися в інтернеті. Спеціальна система резервування дозволить вибрати відповідну кімнату, часовий проміжок, вкаже ціни. Крім того, зручна можливість на деякий час закріпити за собою номер, відклавши оплату на більш пізній термін.

Вигоду приносить і створення спеціальних номерів, передбачених для сну. Приміщення можуть бути невеликими. У них є комплекс пристосувань, що сприяють сну: можливість прийняти ванну з ароматичними маслами, спеціальні музичні композиції, які заспокоюють нервову систему, освітлення.

Підвищити ефективність системи управління готельним комплексом допомагають комп’ютерні програми. До спеціальної мережі, що містить всі необхідні дані, підключають кожного співробітника. Це дозволяє отримати доступ до інформації тоді, коли виникає потреба, своєчасно відреагувати на будь-які зміни, що стосуються продажів, бронювання [36].

Управління електрикою також стало хорошим нововведенням. Подача електроенергії в номер припиняється, коли картку дістають зі спеціальної ніші. Це дозволяє не тільки економити, але і запобігати пожежі, псуванню техніки, які можуть виникнути через неуважність відпочиваючих. Для користувачів IPhone розроблено спеціальний додаток, що дозволяє відкривати двері номера. Корисні і спеціальні дзеркала, що транслюють прогноз погоди. Вони дозволяють туристам одягнутися в підходящі речі, не використовуючи для цього інтернет і не виходячи на вулицю.

Перешкоди до впровадження інноваційних технологій зазвичай такі: вартість самої інноваційної розробки, необхідність адаптації до неї самого підприємства і, нарешті, те, що управлінці, як правило, зосереджені на отриманні доходу з поточної діяльності підприємства. Довести власнику, що те чи інше інноваційне рішення дозволить отримати більший дохід в майбутньому - завдання складне.

У сфері послуг досить складно класифікувати інновації, так як, часто вони носять комплексний характер. Наприклад, перехід тієї чи іншої готельної асоціації на певну систему бронювання. Але якщо готельна асоціація функціонує тільки в рамках міста чи регіону, то така інновація може вважатися мікроінновацією. Якщо ж до складу готельної асоціації входять різні готельні ланцюги, розташовані в кількох країнах або рішення прийнято національною готельною асоціацією до виконання на території всієї країни, то це - макроінновація.

Класифікація інновацій відіграє важливу роль, так як дозволяє не тільки упорядкувати сформовані уявлення, але і є засобом пошуку і виявлення слабких питань інноваційної діяльності. Найбільшого поширення в сучасній готельній практиці отримали такі види інновацій (за критерієм носія інноваційного процесу):

1. Група продуктових інновації

2. Група інформаційно-технологічних інновацій

3. Група організаційно-управлінських інновацій.

Продуктові інновації - розробка і впровадження технологічно нових і технологічно вдосконалених продуктів. До продуктовим інноваціям в готельному сервісі можна віднести появу нових видів додаткових послуг, наприклад, розміщення домашніх тварин і т.д. Впровадження процесних технологічних інновацій в готелях пов'язано з оснащенням сучасним обладнанням процесів виробництва і надання комфортних умов проживання [54].

До продуктовим інноваціям можна віднести розробку нових послуг, пропонованих гостям в готелях. Наприклад, багато готелів почали розвивати медичний напрямок, позиціонуючи себе як оздоровчі центри. Одні готелі обмежуються косметології та SPA, інші пропонують профілактичні та діагностичні послуги.

У світовій практиці готельного бізнесу продуктові інновації полягають в залученні до процесу гостинності нових видів ресурсів або створення ресурсів з наперед заданими властивостями і новою цільовою функцією. Вибір об'єктів в туризмі все більше підпорядковується вимозі екзотичності (розміщення готелів на деревах (Німеччина), маяках (провінція Фрісляндія, Нідерланди), у винних бочках (Рюдсхайм, Німеччина), під водою (Кі Ларго, штат Флорида США); проведення ділових конференцій в надувному конференц-залі.

Корисно, на наш погляд, навести кілька прикладів таких інновацій [36]:

1. Готель «Aurora Express» - шикарний поїзд-готель. Цей поїзд збирався буквально по вагонах, кожен з яких жив своїм життям в інших складах, що ходили по залізницях Сполучених Штатів більш ніж півстоліття тому. Велика частина купе декорована відповідно до інтер'єрної модою початку століття, тут панує особлива романтична атмосфера.

2. Готель «Aurora Ice Museum». унікальний палац, побудований на Алясці чемпіоном з різання фігур з льоду Стівом Брайсом, по праву вважається самим елегантним льодовим готелем в світі. У готелі гості можуть скоротати вечір в унікальному барі, де напої наливають прямо в крижані келихи, відвідати простору вітальню з майстерно підібраним освітленням, відпочити в купальні, підживлює гарячими джерелами. В останні роки крижані готелі з'явилися ще в кількох місцях.

3. Готель «Benesse House» побудований на південному краю острова Наошіма. Головний архітектор і натхненник проекту, Тадао Андо, так сформулював основну мету проекту: «Повне злиття природи, архітектури і мистецтва». Будівля готелю, виконана з каменю, скла, бетону і сталі, розташоване таким чином, що з вікон номерів відкривається приголомшливий вид на прилеглу до готелю територію, що також є частиною експозиції.

4. Готель «Fur'n' Feathers Rainforest Tree Houses» (Готель на дереві «Хутро та пір'я», Австралія) представляє унікальне поєднання розкоші, усамітнення і дикої природи. Розташований на березі, посеред густого лісу, він неодноразово був визнаний кращим в категорії «Екологічний». Ідея була підхоплена в Швеції: 6 номерів з різними дизайнерськими концепціями розташовані на деревах в Харадс приблизно в 60 км від Північного полярного кола.

5. Готель на дні океану: 15 cічня 2010 року відбулося відкриття готелю Poseidon Undersea Resort (острів Посейдон). Poseidon Undersea Resort складається з 48 бунгало, але найцікавіше знаходиться під водою - на глибині 15 м на базі підводної станції 1962 р. Вона складається з 24 капсул-кімнат плюс шикарний сьют «Наутілус» площею 300 кв.м. Кімнати у вигляді знімних блоків кріпляться до труби-коридору - при бажанні капсули відокремлюють від коридору і піднімають на поверхню.

6. Готель «Kokopelli's Cave» являє собою величезну печеру в скелі в горах Нью-Мексико. Печера ця знаходиться на глибині, приблизно рівній висоті семиповерхового будинку. Для того, щоб потрапити в свій номер, турист повинен спуститься на сімдесят метрів вниз по тунелю або за допомогою вагонетки. У номері готелю зберігається постійна температура [36].

7. Готель для мільйонерів «Ексцельсіор» в Римі - 10 тисяч доларів на добу - величезна спальна кімната з критою терасою, шість додаткових кімнат, робочий кабінет, їдальня з виходом на ще одну терасу, тренажерний зал, міні-кінозал, басейн з гідромасажем, сауна, ще одна тераса, ще одна спальна кімната, мармурові сходи і окремий ліфт. А в винарні зберігаються 160 пляшок добірних вин.

Отже, впровадження інновацій в готельній індустрії призводить до зниження витрат готелів, максимальної економії часу персоналу і більш якісного обслуговування гостей.

**4.2. Організація дозвілля**

Ще одним елементом успішного функціонування готельного комплексу є ефективна організація дозвілля. Організація дозвілля і розваг передбачає залучення, як місцевих жителів різних соціальних груп так і подорожуючих до участі у різноманітних мистецько–розважальних, етнографічних, культурно**-**історичних та театралізованих заходах [40, c.52].

Програма організації дозвілля і розваг готується зі врахуванням особливостей та індивідуальних потреб людини у певний проміжок вільного часу.

Організація процесу розваг будується за певними принципами:

* добровільний вибір розваг;
* попередня підготовленість до споживання розваг;
* необмежений перелік видів розваг;
* зміна видів розваг;
* дотримання періодичності споживання розваг;
* комбінування розваг з іншими заняттями [50].

Враховуючи вище наведені принципи та особливості сімейного готелю в с. Гута була розроблена відповідна програма організації дозвілля.

Дана програма передбачає орієнтування на різноманітні групи населення і використання сильних сторін готелю.

Велику увагу приділено сімейному відпочинку та спорту. На території готелю знаходиться спортивний майданчик, також поряд проходять декілька велосипедних та мотокросних трас загальною протяжністю понад 40 км.

В готелі передбачається проведення різноманітних спортивних змагань різного типів та рівнів. Ще одним типом активного відпочинку є походи в гори.

Крім того на території готелю є можливість проведення різноманітних вечірок від відкритим небом.

Приміщення ресторану за потреби може перетворюватися на кінотеатр місткістю 50 місць, танцювальний майданчик та концертний зал.

Також в приміщенні ресторану планується проведення різноманітних кулінарних майстер**-**класів та виставок.

В будівлі готелю розміщена дитяча ігрова кімната, де діти зможуть гратися і брати участь в різноманітних заходах та майстер–класах, крім того на території готелю знаходиться дитячий майданчик [50].

Для відвідувачів готелю є можливість заглибитися в сільське життя. Клієнти готелю мають нагоду відвідати різноманітні екскурсії, взяти участь в різноманітних заходах, що відбувається в с. Гута.

Нами розроблена орієнтовна анімаційна програма для дітей, яка буде використана в роботі анімаційної команди сімейного готелю в с. Гута.

Період реалізації – 5 днів

|  |  |
| --- | --- |
| День 1 (Day of quests) | |
| Час проведення | Зміст анімаційних заходів |
| 12:00-12:45  13:00-13:50  14:00-15:30  15:00-17:30  17:30-18:00  18:00-19:00  19:45 | * Гра для знайомства «Куля» * Командний квест - змагання «Дівчата проти хлопців» * Розіграш подарунків переможцям квесту * Настільний пригодницький квест «Скарби фараона» * Розіграш подарунків переможцям квесту * Конкурс «Швидко по місцях» * Розіграш подарунка |

ДЕТАЛІЗАЦІЯ

День 1 (Day of quests)

«Куля»

Інвентар - 12-стільців;

Місце проведення – хол і 1-й поверх готелю;

Зміст: Учасники гри утворюють коло - сидячи або стоячи таким чином, щоб вони могли бачити одне одного. Усі по черзі називають свої імена.

Кожний наступний гравець називає імена всіх попередніх гравців, додаючи до них своє. Наприклад, перший учасник називає своє ім’я, другий - ім’я першого й своє, третій - ім’я першого, другого й своє, і так - до останнього гравця, який повинен назвати імена всіх, хто перебуває у колі;

Правила: перший гравець, називаючи своє ім’я, робить крок у коло, виконуючи якийсь рух - кульгає, нахиляється, киває, розмахує руками та ін. Кожний наступний гравець робить крок у коло, називає ім’я попередніх гравців, повторюючи їх рухи й додаючи свої.

Командний квест - змагання «Дівчата проти хлопців»

Інвентар: олівець або ручка для написання відповідей квесту, роздрукований матеріал квесту і подарунок для команди-переможниці ;

Приз: 2 пляшки дитячого шампанського;

Місце проведення: хол;

Зміст: Квест починається з того, що кожна команда отримує початкове лист, в якому йдеться про те, що команда супротивників викликає позмагатися у спритності, швидкості, кмітливості і інтелекті. Завдання квесту ускладняється тим, що всі завдання квесту переплутані - все, що добре знайоме і звично дівчатам - такі питання і загадки дістаються команді хлопців, а для команди дівчат - аналогічні завдання, але вже з урахуванням інтересів хлопців.

Мета квесту - зібрати за словами девіз «кричалку» для своєї команди. Адже не буває команд без переможного девізу. Але щоб добути кожне слово, необхідно по черзі пройти 7 завдань кожній команді, в деяких завданнях учасників очікує непередбачений поворот подій. Переможцем стане та команда, яка першою відгадає і прокричить свою переможну «кричалку»;

Правила: 4-х до 12-ти чоловік, але не менше 2-х учасників у кожній команді. Поділ команд відбувається за принципом: команда хлопців і команда дівчат. 14 завдань, або по 7 завдань для кожної команди. Квест написаний у вигляді завдань з веселими репліками, має зв'язний сюжет, число завдань скорочувати не можна Обов'язкова умова - в квесті повинні брати участь як хлопці, так і дівчата.

Настільний пригодницький квест «Скарби фараона»

Інвентар: Роздруковані картки із завданнями, ручка або олівець для заповнення відповідей;

Місце проведення: 1-й поверх;

Призи: 2 кг. солодощів

Зміст: У 2019 ви, як провідний історик з вивчення древніх цивілізацій, вирушили з групою вчених в бедуїнські поселення Єгипту, щоб глибше пізнати легенди, традиції і побут самого древнього народу світу. Прибувши в невелике бедуїнське поселення, у одного з жителів села ви випадково виявляєте вигорілий зошит у твердій палітурці. Взявши її в руки для ознайомлення, помічаєте ледь помітний напис - Howard Carter тисяча вісімсот дев'яносто одна year. Не повіривши своїм очам, ви швидко перегорнули блокнот і були приголомшені тим, що дійсно цей блокнот належав знаменитому Американському археологу - Говарду Картеру, що зник безвісти в 1891 році, в момент розкопок древніх поховань. Поставивши запитання бедуїни, звідки у нього цей блокнот, він розповів історію про те, що блокнот був знайдений ще його дідом, який входив до складу пошукової групи, відправленої на пошуки зниклого Говарда Картера. Діда звали Абдул Ахмед, він був сином Ахмеда Ібрагіма, який був у складі експедиції Говарда Картера і разом з ним же і пропав. Дід приховав цей блокнот від інших учасників пошукової групи, так як хотів сам розгадати таємницю зникнення батька, не витрачаючи час на бюрократичну метушню. Але йому так і не вдалося повністю розшифрувати блокнот. У блокноті детально викладені всі таємниці подорожі Картера. Сторопівши від такої знахідки, ви запропонували бедуїни продати блокнот. За 1000 $ угода відбулася і ви заволоділи блокнотом. Всі таємниці подорожі в 1981 році археолога Говарда Картера і його особистого гіда Ахмеда Ібрагіма тепер перебували в ваших руках! Це була неймовірна удача, так як Картер крім професійного чуття археолога, володів дивовижним даром художника, і всю свою подорож він детально описав у своєму блокноті. Ця знахідка була сама по собі просто неймовірною! Але що ж зберігав в собі цей таємничий блокнот? Це ще належить дізнатися;

Правила гри: квест має 10 тематичних завдань, які пов'язані спільним сюжетом і смисловий зв'язкою. Квест написаний у вигляді гостросюжетного, захоплюючого пригодницького оповідання, складається з вступу - на 3х картках і самих завдань - 15 карток

Конкурс «Швидко по місцях»

Місце проведення - 1-й поверх,

Призи: метровий пуховий ведмідь.

Зміст: Усі гравці вишиковуються в одну або дві колони по одному і витягують руки вперед, злегка торкаючись ними пліч тих, хто стоїть попереду

Правила гри: За сигналом аніматора „На прогулянку!” всі діти розбігаються в різні сторони. За другим сигналом „Швидко по місцях!” усі повинні побудуватися у вихідне положення, поклавши руки на плечі того, хто стоїть попереду. Хто швидше стає на своє місце, той переможець.

Day 2 (Bowling day)

«Розмалюй мене»

Інвентар –2столи із плакатом розміром 1,10х80, 8 стільців, пензлі для малювання, фарби, посудина для води, портфоліо із зразками малюнків.

Місце проведення – хол, 1-й поверх

Зміст: Аніматор приймає дітей віком до 16 років до себе за стіл, пропонуючи розмалювати дітям обличчя, руки, ноги або ж плечі із наведених малюнків.

Конкурс «Вибий число 132»

Інвентар – призи: призове пиво Kimpel.

Місце проведення - 1-й поверх

Зміст – Гравці в боулінг повинні вибити число 132, кидаючи м’ячі для боулінг по доріжці.

Правила гри - Хто вибиває дане число, тому у подарунок дається 1 л. соку.

Конкурс «Пройди безшумно»

Інвентар – пов’язки для очей 20 шт., шарики 40 шт., набір машинок ‘Hotwheels’ у вигляді приза.

Місце проведення – 1-й поверх

Зміст - Декільком дітям зав'язують очі. Вони стають парами один навпроти одного на відстані витягнутих рук. Інші гравці намагаються по одному проходити через ворота, безшумно, обережно, можна пригнувшись або поповзом. При найменшому шурхоті ті, хто стоять у воротах піднімають руки, щоб затримати минаючого. Перемагає той, хто зумів благополучно пройти через ворота.

Правила: Не стояти без руху, проходити у ворота. Якщо ті, хто стоїть у воротах зловлять граючого, вони відразу ж опускають руки вниз.

Day 3 (Music)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Day 3 (Music) |
| Час проведення | Зміст анімаційних програм |
| 13:30-19:00  16:30-17:00  17:30-18:00  18:00-20:00 | «Розмалюй мене»  Конкурс «Змійка»  Танцювальний конкурс «Природний підбір»  Гра на гітарі двох гітаристів |

ДЕТАЛІЗАЦІЯ

«Розмалюй мене»

Інвентар –2столи із плакатом розміром 1,10х80, 8 стільців, пензлі для малювання, фарби, посудина для води, портфоліо із зразками малюнків.

Місце проведення – хол, 1-й поверх

Зміст: Аніматор приймає дітей віком до 16 років до себе за стіл, пропонуючи розмалювати дітям обличчя, руки, ноги або ж плечі із наведених малюнків.

Змійка

Місце проведення: 2-й поверх;

Зміст: учасники беруться за руки й приставними кроками рухаються по залу. Коли до змійки приєднається досить велика кількість учасників, «голова змійки» (перша людина, що коштує в ланцюжку) починає закручувати ланцюжок по спіралі. У результаті змійка виявляється згорнутої кільцями, початок змійки - у самій середині кілець, звідки, не розчепивши ланцюжок, неможливо вибратися. Гра закінчується веселим розмотуванням кілець.

Природний добір

Місце розташування: 1-й поверх;

Інвентар: 2 кульки.

Зміст: учасники стають у коло й танцюють. Під час танцю вони передають один одному предмет (апельсин або невелика повітряна кулька). Раптово музика переривається, і той, у кого залишився в руках предмет, вибуває з кола. Потім музика відіграє знову, і танець триває. Останній учасник, що залишився в колі, одержує приз.

Бажане втягнути в цю гру всіх присутніх. Спочатку музичні паузи досить більші, потім проміжки між вимиканням музики зменшуються

Day 4

|  |  |
| --- | --- |
|  | Day 4 |
| Час проведення | Зміст анімаційної програми |
| 14:00-14:35  15:00-16:30  16:30-16:45  17:00-18:15  18:15-18:30  18:30-20:00 | Гра «Знайди свій пропуск у світ»  Гра «З’їж мене скоріше!!!»  Нагородження 2-х учасників переможців  «It`s your lucky day»  Надання призів учасникам  «Stand-up show» |

ДЕТАЛІЗАЦІЯ

Гра «Знайди свій пропуск у світ»

Місце проведення: 1-й поверх;

Призи: 8 пропусків на подальше право участі у наступному конкурсі;

Інвентар: 8 золотих за ламінованих-карточкок;

Зміст : для того щоб брати участь у наступному завданні, учасникам потрібно знайти на території музею свої золоті квитки(пропуски). Брати участь можуть всі охочу, але тільки 8 щасливчиків зможуть пройти дальше. 2 аніматори запрошують відвідувачів до поломи “Star”. Один з аніматорів читає першу підказку, знаходження 1-го пропуску, а інший заохочує брати участь і на інтенсивніші пошуки відвідувачів. І так 8 раз.

Гра «З’їж мене скоріше!!!»

Місце проведення: 2-й поверх;

Інвентар: 8 порцій «Спагеті» по 200 гр. 4 - столики.

Зміст: у змаганні беруть тільки 8 учасників-переможців з попереднього змагання, які мають свої золоті пропуски. Усі часники сідають за 4 столика так, щоб бути навпроти один одного. Перед учасниками кладуть їхні порції спагеті, Також їм зав’язують руки заді. Один з аніматорів пояснює правила гри і наглядає, щоб учасники не порушували всі правила. А інший повинен відволікати їх під час змагання. Коли буде команда «START» , учасники із зав’язаними рука починають наввипередки їсти:

Правила: руки повинні бути зв’язаними і на час хто швидше з’їсть спагеті.

«It`s your lucky day»

Місце проведення: 2-й поверх;

Інвентар: стенд, надувні кульки, дротики дарц.

Призи: 3 бокала пива, дошка на компанію, подарунок від бармена,

Зміст: при вході в паб кожен відвідувач матиме можливість взяти участь у міні лотереї. При вході стоїть стенд. За 7 метрів від стенду розташовані на пивній бочці розташований дротики з дарцу. З якого гості пабу повинні вистрілити в одну на їх вибір кульок. Кожна кулька на стенді має в собі листочок із певним виграшом.

Правила: Дві людини на компанію, мають можливість вистрілити з лука, тим самим чином виграти можливість на безкоштовний подарунок від закладу. Стріляти з лінії позначеної на підлозі, перетинати її не можна. Виграний приз показати офіціанту під час приймання замовлення.

«Stand-up show»

Місце розташування: 1-й поверх;

Інвентар: 2- мікрофони, два ведучих ,які будуть виступати;

Зміст: 18:30 до 20:00 буде проводитись гумористично-розважальне шоу «Stand-up show». На сцені виступатимуть два запрошених коміка, які займаться стендапом. Близько 1 год. 30 хв. будуть вони будуть розважати відвідувачів закладу, а після цього нададуть можливість всім охочим попробувати себе в їхній ролі.

Day 5 (Night party)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Day 5 (Night party) | |
| Час проведення | | Зміст анімаційної програми |
| 17:00 – 20:00 | | Виступ гурту `Frida Band`. |

ДЕТАЛІЗАЦІЯ

Виступ гурту `Frida Band`.

Місце розташування: 1-й поверх; Правило: одне обов’язкове правило - це прийти з хорошим настроєм.

Отже, правильно організоване дозвілля в сімейному готелі в с. Гута є запорукою його успішного функціонування.

**Висновки до 4 розділу**

Інновації в готельному бізнесі з'являються регулярно. Головні завдання 2: залучення нових клієнтів та утримання постійних клієнтів. Впровадження нових технологій може бути ускладнене небажанням власника, великою вартістю поновлення, труднощами з адаптацією справи до оновлень.

Нововведення в індустрії гостинності - це нововведення, що збільшують конкурентоспроможність підприємства. Такі рішення повинні або покращувати якість задоволення вже існуючої потреби гостей, або створюють послугу, що задовольняє бажання які раніше не задовольняла. Існує кілька цілей інноваційної діяльності. Розробляються і впроваджуються нові продукти для туристів, ресторанів, готелів. Вводяться в експлуатацію сучасні технічні пристрої. Нові технології застосовуються при будівництві готельних комплексів або експлуатації різних матеріалів.

Ще одним елементом успішного функціонування готельного комплексу є ефективна організація дозвілля. Організація дозвілля і розваг передбачає залучення, як місцевих жителів різних соціальних груп так і подорожуючих до участі у різноманітних мистецько–розважальних, етнографічних, культурно**-**історичних та театралізованих заходах.

Програма організації дозвілля і розваг готується зі врахуванням особливостей та індивідуальних потреб людини у певний проміжок вільного часу.

**ВИСНОВКИ**

Для створення сімейного готелю була обрана ділянка в селі Гута Івано-Франківської області.

Ділянка, що пропонується для розміщення готелю відповідає вимогам санітарно–епідеміологічних правил і гігієнічних нормативів щодо рівнів природних та штучних радіонуклідів, вмісту потенційно небезпечних для людини хімічних і біологічних речовин у повітрі, ґрунті, негативних фізичних факторів та інших.

Основою ефективного розвитку сімейного готелю, поряд з іншими факторами є транспортна система та стан автомобільних доріг м. Івано**‐**Франківськ та області.

Аналіз конкурентного середовища – це дослідження конкурентної структури ринку, його часток, конкурентної поведінки, що превалює в даний час, сили конкурентних брендів, природи конкурентних переваг, їх сили й стабільності. Крім цього, об’єктами досліджень є наявні на ринку конкуренти. Аналізуються їхні головні цілі, стратегії їх досягнення, сильні й слабкі сторони. Досліджують також вхідні та вихідні бар’єри ринку, товари**‐**субсгитути, ринкову силу постачальників та споживачів, тенденції розвитку конкуренції.

Стан конкурентного середовища визначається також загрозою з боку нових учасників ринку (потенційних конкурентів). Такими є підприємства, що зацікавлені у вході в нову галузь чи ринок і здатні при цьому подолати відповідні вхідні бар’єри. Поява таких підприємств робить конкуренцію потужнішою.

Генеральний план – це масштабний план розташування всіх будівель підприємства, зелених насаджень, підсобних споруд і пристроїв, огорож, доріг, основних магістралей, теплових і газових мереж, водопроводу, каналізації, електроліній. Також, на генеральному плані вказується орієнтація будинків відносно сторін світу, «роза вітрів» і вказується експлікація будівель і споруд.

Генеральний план, повинен забезпечувати:

* дотримання нормативних показників щільності забудови та озеленення;
* захист навколишнього середовища;
* належні санітарно–гігієнічні умови для споживачів і персоналу;
* сприятливий мікроклімат на готельному підприємстві;
* якість і безпеку готової продукції.

Техніко-економічні показники ділянки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пор. | Найменування показника | Одиниця виміру | Значення показника |
| 1 | Площа ділянки під будівництво | га | 1.8 |
| 2 | Площа забудови | м² | 2919,2 |
| 3 | Площа мощення | м² | 10756 |
| 4 | Площа озеленення | га | 8,35 |
| 5 | Будівельний об’єм закладу | м3 | 27732,4 |

Розробка об'ємно**-**планувальних рішень громадських будівель є першим етапом їхнього проектування, що ґрунтується на комплексному врахуванні різнобічних вимог – функціональних, фізико**-**технічних, конструктивних, архітектурно**-**художніх і економічних.

Основні габарити будівлі в осях - 74,62х74,62 м. Загальна висота будівлі від рівня чистої підлоги першого поверху – 10,05 м. Висота типового житлового поверху готелю 3 м. Висота торгових залів і першого поверху – 3 м.

Проектований готель в складі комплексу відноситься до готелів загального типу, малої місткості і малої поверховості. Рівень комфорту – I розряду.

Для забезпечення вертикальної взаємозв'язку житлових приміщень з першим поверхом застосовуються сходова клітка. Розміри сходової клітки в осях 3,6х7,5 м.

Загальна площа житлових приміщень – 2024,3 м2;

Загальна площа службово-господарських приміщень – 427,3 м2;

Площа першого поверху – 2357,2 м2;

Площа другого поверху – 2363,6 м2.

На другому поверсі знаходять спортзал (Тренажерний зал) для клієнтів готелю загальною площею – 91,5 м2.

Для харчування гостей в готелі запроектовано:

Зал ресторану площею – 526,9 м2;

Бар площею – 23 м2

Основними факторами, що впливають на вибір будівельних матеріалів і конструктивної схеми, є: характеристика району будівництва (сейсмічність); наявність і потужність виробничої бази в районі будівництва; місткість, поверховість і функціональний профіль.

Житлова частина готелю - основна за призначенням і займаною площею. На житлових поверхах розміщуються номера, приміщення для чергового персоналу, що обслуговує номера,

Для здійснення процесу виробництва та надання готельних послуг кожне підприємство повинно володіти певною масою різноманітних засобів праці. Сукупність усіх засобів і предметів праці, що використовуються в процесі створення та надання готельних послуг, являє собою матеріально**-**технічну базу готельного господарства.

В кожного сучасного готелю своя власна організаційна структура, яка залежить від багатьох факторів, однак в готелі завжди існують основні структурні підрозділи.

1) Генеруючі дохід (Revenue centers): - номерний фонд, ресторани, бари, магазини, SPA, СПіР (служба прийому і розміщення, (Front office), відділ бронювання, маркетинговий відділ і т.д)

2) Допоміжні служби (Support centers): технічний відділ, відділ кадрів, бухгалтерія СУНФ (служба управління номерним фондом), АС (адміністративна служба), служба харчування, СБ (служба безпеки), інженерно-технічна служба та ін.

Виробнича програма - це результат взаємодії фінансової, маркетингової, технічної і виробничої служб, що визначає обсяг, номенклатуру і строки випущеної і реалізованої продукції в умовах конкуренції на ринку. Виробнича програма - головний розділ перспективного і річного бізнес-плану розвитку готельного підприємства, в якому визначаються обсяг виготовлення та випуску продукції за номенклатурою, асортимент і якість в натуральному і вартісному виразах. Головне завдання при складанні програми - продемонструвати розрахунками, що готельне підприємство в змозі виробити достатню кількість товарів або надати необхідну кількість послуг в потрібні терміни та з відповідною якістю.

Основною метою розрахунку виробничої програми є максимально повне задоволення попиту шляхом вибору з різних варіантів виробництва, технологій при ресурсних обмеженнях з урахуванням перехідних планів за межами горизонту планування і існуючих зобов'язань.

Інновації в готельному бізнесі з'являються регулярно. Головні завдання 2: залучення нових клієнтів та утримання постійних клієнтів. Впровадження нових технологій може бути ускладнене небажанням власника, великою вартістю поновлення, труднощами з адаптацією справи до оновлень.

Нововведення в індустрії гостинності - це нововведення, що збільшують конкурентоспроможність підприємства. Такі рішення повинні або покращувати якість задоволення вже існуючої потреби гостей, або створюють послугу, що задовольняє бажання які раніше не задовольняла. Існує кілька цілей інноваційної діяльності. Розробляються і впроваджуються нові продукти для туристів, ресторанів, готелів. Вводяться в експлуатацію сучасні технічні пристрої. Нові технології застосовуються при будівництві готельних комплексів або експлуатації різних матеріалів.

Ще одним елементом успішного функціонування готельного комплексу є ефективна організація дозвілля. Організація дозвілля і розваг передбачає залучення, як місцевих жителів різних соціальних груп так і подорожуючих до участі у різноманітних мистецько–розважальних, етнографічних, культурно**-**історичних та театралізованих заходах.

Програма організації дозвілля і розваг готується зі врахуванням особливостей та індивідуальних потреб людини у певний проміжок вільного часу.

Організація процесу розваг будується за певними принципами: добровільний вибір розваг; попередня підготовленість до споживання розваг; необмежений перелік видів розваг; зміна видів розваг; дотримання періодичності споживання розваг; комбінування розваг з іншими заняттями.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навчальний посібник. К.: КНЕУ, 2002. 358 с.
2. Архітектура комплексів відпочинку. М., 2018. 240 с.
3. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація. Навчальний посібник. К.: Центр інформаційних технологій. 2006. 292 с.
4. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник. К.: Київ. нац. торг. **-** екон. ун**-**т., 2006. 448 с.
5. Головко О. М. Організація готельного господарства: Навчальний посібник. К.: Кондор, 2011. 338 с.
6. ДБН 360-92\* «Мiстобудування. Планування і забудова мiських i сiльских поселень». К.:Укрархбудінформ, 2003. 107 с.
7. ДБН А 2.2-1-2003. Слад і зміст матеріалів оцінки впливів на навколишне середовище (ОВНС) при проектуванні і будівництві підприємств, будинків і споруд. К., 2004. 98 с.
8. ДБН В.2.2-20:2008 Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі. К.: Мінрегіонбуд України. К., 2009. 178 с.
9. ДБН В.2.2-25:2009 Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства). К., 2010. 150 с.
10. Державні будівельні норми України. Внутрішній водопровід і каналізація. ДБН В.2.5**-**64:2012. К., 2013. 92 с.
11. Державні будівельні норми України. Громадські будинки та споруди Основні положения. України ДБН В.2.2**-**9**-**99 – “Готелі” розділ 6 об’ємно**-**планувальні рішення. (Зі змінами від 15 березня 2002 року). К., 2003. 142 с.
12. Державні будівельні норми України. Опалення, Вентиляція та кондиціювання. ДБН В.2.5**-**67:19, (зі змінами 22 грудня 2011 року). К., 2012. 202 с.
13. Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: Навчальний посібник. К.: Альтерпрес, 2004. 192 с.
14. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП «РК» «Вектор». Київ 2009. 244 с.
15. Дроздова Т.М. Санітарія та гігієна харчування. ХНАМГ 2005. 245с.
16. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL: https://dnaop.com/html/29982
17. ДСТУ 4281: 2004. Класифікація. Державний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. URL: https://dnaop.com/html/17543
18. ДСТУ ISO 9004**-**2**-**96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг. URL: https://dnaop.com/html/24632
19. ДСТУ Б А.2.4-7-95 (ГОСТ 21.501-95). Система проектної документації. Правила виконання архітектурно - будівельних креслень. Держ. комітет України у справах містобудування і архітектури. К., 1995. 88 с.
20. ДСТУ Б А.2.4-7-95 (ГОСТ 21.501-97). Основні вимоги до проектної і робочої документації. Держ. комітет України у справах містобудування і архітектури. К., 1997. 90 с.
21. ДСТУ Б А.2.4-7-99 (ГОСТ 21.501-95). Правила виконання специфікації обладнання виробів і матеріалів.. Держ. комітет України у справах містобудування і архітектури. К., 1995. 77 с.
22. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громадського харчування всіх форм власності. А.С.К. 2007 р. 848 с.
23. Колчанова Г. Інтер'єр сучасних готелів. М., 2013. 127 с.
24. Круль Г. Я. Основи готельної справи: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
25. Лезереску Ч. Споруда готелів. Х., 2016. 198 с.
26. Лук'янов, В. О. Організація готельно–ресторанного обслуговування: Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2012. 346 с.
27. Ляпіна, І.Ю. Матеріально-технічна база та оформлення готелів. К., 2008. 256 с.
28. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 472 с.
29. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів: Підручник. К.: «Центр учбової літератури», 2013. 304 с.
30. Мальська М.П Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. К.: Знання, 2008 р. 661 с.
31. Механізм ефективного використання та розвитку потенціалу транспортно–дорожнього комплексу України. К.: НІСД, 2014. 60 с.
32. Москальова В.М. Основи охорони праці: Підручник. К.: Професіонал, 2005. 672 с.
33. Національний стандарт України: ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». Чинний від 01.07.2004 р. URL: http:// www.tourism.org.ua.
34. Нечаюк Л.І. Готельно–ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2003. 348с.
35. Новикова Є.Б. Інтерєр готелів. Х., 2011. 368 с.
36. Ольхова, А.П . Готелі. М., 2019. 175 с.
37. Пандяк I. Г. Основи формування механізму конкурентних переваг в управлінні якістю готельних послуг. *Вісн. нац. ун****-****ту «Львівська політехніка»*. 2007. Вип. 579. С. 27-35.
38. Пандяк І. Г. Ринок малих форм у готельному бізнесі: проблеми становлення і розвитку. *Вісн. Львів, ун****-****ту. Сер. геогр*. 2008. Вип. 35. С. 62-69.
39. Пандяк І. Г. Сучасний стан та проблеми розвитку бізнес-готелі в в Україні. *Вісн. Львів, ун-ту. Сер. «Міжнародні відносини»*. 2008. Вип. 24. С. 71-77
40. Пандяк І. Г. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні. *Наук. зап. Терноп. нац. пед. ун-ту. Сер. геогр*. 2006. Вип. 1. С. 33-38.
41. Пересічний М.І. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: 36. наук. пр. К.: КНЕУ, 2004. 208 с.
42. Подлепіна П.О. Готельна індустрія в Україні. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. 2013. №10. С. 22-28.
43. Положення про ескізний архітектурний проект: наказ Держбуду України від 23.10.1991 р. № 51/-839/1. URL: https://dnaop.com/html/14781
44. Правила користування готелями та надання готель них послуг в Україні: Затв. наказом Держкомітету України по житлово**-**комунальному господарству та Держкомом України по туризму. №77/44. 10.09.1996. URL: https://dnaop.com/html/11424
45. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 р. № 37. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 15 квітня 1999 р. за № 236/3529. К., 1999. URL: https://dnaop.com/html/19857
46. Про затвердження Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні: наказ Державного комітету України по житлово–комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 77/44. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 16 вересня 1996 р. за № 531/1556. К., 1996. URL: https://dnaop.com/html/14451
47. Про по порядок затвердження інвестиційних програм і проектів будівництва і проведення комплексної державної експертизи: постанова Кабінету Мністрів України від 11.04.2002 р. № 483. URL: https://dnaop.com/html/13348
48. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично**-**готельного підприємництва: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
49. Рекомендації щодо застосування оздоблювальних матеріалів і оснащення готелів. Х., 2011. 395 с.
50. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник. К.: Кондор, 2005. 408 с.
51. Романенко І.І. Архітектура будівель і споруд. Харків 2011. 167 с.
52. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму: Навчальний посібник. К.: КНТЕУ, 2005. 179 с.
53. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник. К.: Вища шк., 2001. 327 с.
54. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Р. Джон Уокер; пер. с англ. М., 2019. 521 с.
55. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник. К.: Ліра**-**К, 2005. 520 с.
56. Худолій Л.М. Управління якістю як один із головних важелів конкурентоздатності готелю: зб наук, праць. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2002. № 17. С. 31-38
57. Черевко О.І. Технологічне проектування підприємств харчування: Навчальний посібник. Харків, ХДУХТ, 2005. 295 с.
58. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. К.: Атака, 2006. 368 с.
59. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. К.: Вид–во Європ. Ун–ту, 2002. 246 с.
60. Школа І.М. Міжнародні економічні відносини. Чернівці: Рута, 2009. 203 с.

**ДОДАТКИ**

**Додаток А**

**Характеристика конструктивних елементів будівлі сімейного готелю**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пор. | Найменування  Конструкт. елем. | Характеристика конструктивного елемента |
| 1 | Фундамент | Стіни зовнішні – стрічковий збірний (моно–літний, ін.)  Матеріал – залізобетон  Гідроізоляція – тришарова гідроізол. на бітумній мастиці рубероїд  Стіни внутрішні – стрічковий монолітний  Матеріал – залізобетон та бетонні блоки |
| 2 | Стіни | Стіни зовнішні – несучі  Матеріал – цегла, будівельний розчин  Стіни внутрішні – несучі та самонесучі,  Матеріал – цегла, будівельний розчин |
| 3 | Перекриття | Тип збірні (монолітні, плити пустотні,ребристі)  Матеріал залізобетон |
| 4 | Покрівля | Структура:  Метало черепиця  Обрешітка  Гідроізоляційна плита  Кроква  Пароізоляція  Залізобетонна плита перекриття  Мінеральний утеплювач  Монолітний бетон армування  Блоки AEROCU375  Блоки AEROC D400 |
| 5 | Сходи | Тип – двомаршеві.  Призначення –для відвідувачів.  Тип – Одномаршеві. Призначення – допоміжні |
| 6 | Вікна | Тип віконних блоків – одинарні  Матеріал віконного блоку – металопластик  Засклення – склопакет однокамерний  Відстань від полу до підвіконня 850 мм. |
| 7 | Двері | Призначення 1 внутрішні).  Тип дверного блоку – одностулкові  Тип дверних полотен – глухі  Матеріал дверного блоку – дерево,  Призначення 2 зовнішні  Тип дверного блоку – двостулкові  Тип дверних полотен – засклені  Матеріал дверного блоку – металопластик |

**Додаток Б.**

**Функції персоналу сімейного готелю**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Посада | Функції |
| 1 | Комерційний директор | 1. Організація та контроль роботи підлеглих йому служб і структурних підрозділів;  2. Визначення, планування і координація роботи з господарсько–фінансової діяльності підприємства у сферах матеріально–технічного забезпечення;  3. Вживання заходів щодо своєчасного укладання договорів з постачальниками, керування розробкою заходів щодо ресурсозбереження і комплексного використання матеріальних ресурсів. |
| 2 | Менеджер з обслуговування | 1. Аналіз ринку а конкурентного середовища;  2. Поточний інструктаж для підлеглих з метою підвищення якості виконання функцій;  3. Контроль за дотриманням режиму внутрішнього розпорядку, діючих розпоряджень та інструкцій;  4. Розроблення місячних графіків роботи персоналу служби, контроль виробничої дисципліни. |
| 3 | Менеджер з маркетингу | 1. Організація та контроль за роботою підлеглих йому служб і структурних підрозділів;  2. Розробка та реалізація ефективної стратегії просування послуг готелю;  3. Аналіз конкурентного середовища, ринкових тенденцій та каналів збуту. |
| 4 | Головний бухгалтер | 1.Забезпечує ведення; бухгалтерського обліку, дотримуючиcь єдиних методологічних засад;  2.Організовує роботу бухгалтерської служби, контроль за відображенням на рахунках бухгалтерського обліку всіх господарських операцій;  3 Забезпечує складання на підставі даних бухгалтерського обліку фінансової звітності підприємства. |
| 5 | Завідувач господарською частиною | 1. Організація проведення ремонту приміщень, здійснювати контроль за якістю виконання ремонтних робіт;  2.Забезпечувати господарське обслуговування і належний стан відповідно до правил і норм виробничої санітарії і протипожежного захисту будинків і приміщень, у яких розташовані приміщення підприємства, а також контролювати справність матеріально–технічної бази;  3 Інспектор техніки безпеки і охорони праці. |
| 6 | Технічний працівник | 1 Прибирання внутрішніх та технічних приміщень;  2 Прибирання зовнішньої території готелю;  3 Проведення садово–господарських робіт. |
| 7 | Старший адміністратор | 1.Керування роботою служби СПО та чергових адміністраторів;  2.Забезпечення роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів;  3. Відповідальність за службу бронювання. |
| 8 | Черговий адміністратор | 1.Забезпечення підготовки номера до поселення та виконання інших підготовчих заходів згідно побажань клієнта перед прибуттям у готель;  2. Аналіз стану зайнятості номерного фонду, прогноз щодо його заповнення;  3. Підбір номерів для бронювання. |
| 9 | Покоївка | 1.Прибирання та утримання в чистоті номери готелю, санвузли та інші закріплені приміщення;  2.Здійснення генерального прибирання номерів і приміщень згідно з прийнятою технологією та періодичністю;  3.Приймання замовлення від мешканців на побутові послуги та забезпечення їх своєчасне виконання. |
| 10 | Кастелянша | 1Збір та організація прання білизни, рушників, спец одягу;  2.Мілкий ремонт білизни та рушників;  3.Якісна та своєчасна сушка та прасування. |
| 11 | Старший офіціант | 1.За відсутності метрдотеля, виконує його обов’язки;  2. Координує роботу офіціантів;  3. Організовує обслуговування. |
| 12 | Офіціант | 1.Підготовка зони обслуговування у ресторані до роботи відповідно з діючими нормами і  спеціальними вказівками метрдотеля;  2.Привітання з кожним гостем, пропонування йому меню і допомогу у виборі страв і закусок;  3.Заповнення чека і передача його у виробничий відділ;  4.Швидке чітке обслуговування гостей. |
| 13 | Бармен | 1.Складання заявок на необхідну кількість закусок, напоїв та інших товарів;  2.Отримання витратних продуктів і товарів з кухні і складу;  3.Приготування коктейлів та інших змішуваних напоїв, салатів, десерту. |
| 14 | Шеф–кухар | 1.Управління технологічним процесом кухні, складання меню;  2. Контролю трудової дисципліни персоналу кухні;  3. Регулярного контролю доходів кухні. |
| 15 | Кухар | 1.Готування страви з виділених продуктів згідно затвердженого меню;  2.Допоміжні роботи по приготуванню страв;  3.Процеси первинної обробки сировини (очищення овочів, обробка м’яса, риби, напівфабрикатів, тощо). |
| 16 | Фітнес–тренер | 1.Організація і проведення тренувань;  2.Консультатація щодо виконання вправ. |
| 17 | Фермер | 1. 1.Догляд за с/г угіддями на території готелю;   2.Догляд за озелененою територією готелю. |
| 18 | Майстер з ремонту велоспорядження | 1.Ремонт та обслуговування велоспорядження клієнтів та гостей готелю. |
| 19 | Інструктор | 1.Організація прокату велосипедів;  2.Навчання їзді на велосипеді та освоєння азів велоспорту. |
| 20 | Аніматор | 1.Нагляд за дітьми;  2.Організація дозвілля дітей. |

**Додаток В**

**Перелік додаткових послуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назва послуги | Місце надання | Відповідальна особа |
| Додаткове прибирання Додаткова зміна білизни / рушників | Готельний номер | Покоївка |
| Сейф у номері | Готельний номер | Черговий адміністратор |
| Прання одягу | Пральня готелю | Кастелянша |
| Прасування одягу  Дрібний ремонт одягу | Пральня готелю | Кастелянша |
| Послуги фотографа,  Сувеніри | Хол готелю | Фотограф, продавець |
| Оренда велосипедів | Склад–гараж на території готелю | Інструктор |
| Ремонт та діагностика велосипедів | Склад–гараж на території готелю | Майстер з ремонту |
| Оренда с/г обладнання | Склад–гараж на території готелю | Фермер |
| Прокат спортивного інвентаря | Склад–гараж на території готелю | Фітнес–тренер |
| Дитяча ігрова кімната | Дитяча ігрова кімната | Вихователь |
| Спортзал | Спортзал | Фітнес–тренер |
| Тенісний корт та баскетбольний майданчик | Тенісний корт та баскетбольний майданчик | Фітнес–тренер |

**Додаток Г.**

**Меню ресторану сімейного готелю в с. Гута**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № по збірці рецептур | Найменування страв | Вихід, г |
|  | Ікра риби осетрових порід | 50 |
| 1,62 | Короп з медом | 150 |
| 1,40 | Салат «Подільський» | 100 |
| 1,34 | Салат з гарбуза з яблуками, лимоном, горіхами і медом | 100 |
| 1,25 | Рулет з чорносливу з грибами | 100 |
| 1,73 | Рулет делікатесний з курки | 100/100 |
| 1,89 | Закуска «Оригінальна» | 100 |
| 1,241 / 1,466 | Бульйон з курей прозорий з рисом | 300 |
| 1,99 / 1,100 | Борщ український з пампушками | 300 |
| 1,120 | Капусняк з грибами | 300 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1,251 / 1,324 | Яловичина відварна з цибулею та сметаною, з картоплею відварною | | 285 |
| 1.296 | Голубці українські | | 275 |
| 1.319 | Качка по-селянськи | | 330 |
| 1.168 | Овочі по-карпатськи | | 250 |
| 1.164 | Кабачки тушковані з картоплею | | 250 |
| 1.222 | Яєчня з печерицями | | 200 |
| 1.231 | Кільця сирні | | 81 |
|  | | Морозиво пломбір з горіхами | 220 |
|  | | Морозиво пломбір з ягодами | 220 |
| 1.411 | | Пудинг із груш | 100 |
| 1.403 | | Яблука, фаршировані сиром | 150 |
| 1.428 | | Напій ароматний | 200 |
| 944 | | Чай з лимоном | 200/22, 5 /9 |
| 943 | | Чай з медом | 200/40 |
| 1.430 | | Кава «Сюрприз» | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1,429 | Напій з шипшини | 200 |
|  | Сік яблучний освітлений | 200 |
|  | Сік мультифруктовий | 200 |
|  | Сік персиковий | 200 |
|  | Сік томатний | 200 |