

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»
Декан факультету
Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(підпис) (ім'я та прізвище)
«___» _____ 20__ р.

«До захисту в ЕК»
Завідувач кафедри
Лариса ШАРАН
(підпис) (ім'я та прізвище)
«___» _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельна і ресторанна справа»

на тему: «Курортний готель із ІІІ-персоналізацією в с. Козин Київської області»

Виконав: здобувач 2 курсу, групи ГС-2-3М
Городь Максим Костянтинівич
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник Абрамова Ассят Георгіївна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Консультант Юрій ТКАЧУК
(ім'я і прізвище) (підпис)

Рецензент Олена ПАВЛЮЧЕНКО
(ім'я і прізвище) (підпис)

Я, як здобувач Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав і не одержував недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач _____
(підпис)

Київ – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь магістр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельна і ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

Лариса ШАРАН

« 04 » листопада 2025 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Городя Максима Костянтиновича

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Курортний готель із III-персоналізацією в с. Козин Київської області»

керівник роботи Абрамова Ассят Георгіївна, к.т.н., доцент

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від “04” листопада 2025 року № 900-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 4 грудня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи місце розташування – селище Козин; тип засобу розміщення – курортний готель; категорія 4*; інновація – III-персоналізація

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Інноваційний; Розділ 2 Маркетингові дослідження; Розділ 3 Організаційно-технологічний; Розділ 4 Інженерно-технічний; Розділ 5 Економічний; Висновки та пропозиції. Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки.

5. Перелік графічного матеріалу

Аркуш 1 (формат А3) – компонувальне рішення готельного підприємства на відмітці 0,000. Аркуш 1б (формат А3) – Експлікація приміщень та специфікація обладнання. Аркуш 2 (Формат А3) – план благоустрою в 3D-проекції. Аркуш 3-5 (Формат А3) – матеріали інноваційних досліджень.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Абрамова А.Г. доцент	04.11.25 р	06.11.2025 р
Розділ 2	Абрамова А.Г. доцент	04.11.25 р	09.11.2025 р
Розділ 3	Абрамова А.Г. доцент	04.11.25 р	13.11.2025 р
Розділ 4	Абрамова А.Г. доцент	04.11.25 р	17.11.2025 р
Розділ 5	Ткачук Ю.М., доцент	04.11.25 р	24.11.2025 р

7. Дата видачі завдання 4 листопада 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП	04.11-06.11.2025	Виконано
2	РОЗДІЛ 1 ІННОВАЦІЙНИЙ	08.11.-09.11.2025	Виконано
3	РОЗДІЛ 2 МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ	10.11-13.11.2025	Виконано
4	РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ	14.11-17.11.2025	Виконано
5	РОЗДІЛ 4 ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИЙ	19.11-24.11.2025	Виконано
6	РОЗДІЛ 5 ЕКОНОМІЧНИЙ	25.11.2025	Виконано
7	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	26.11.2025	Виконано
8	Подання скомпонованої пояснювальної записки кваліфікаційної роботи керівнику	27.11.-02.12.2025	Виконано
9	Графічні додатки	03.12.2025	Виконано
10	Дооформлення кваліфікаційної роботи	04.12.2025	Виконано

Здобувач _____
(підпис)

Максим ГОРОДЬ
(ім'я, прізвище)

Керівник роботи _____
(підпис)

Асьят АБРАМОВА
(ім'я, прізвище)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Городя Максима Костянтиновича

факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка

денна форма здобуття освіти, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа,
освітньо-професійна програма «Готельна і ресторанна справа»

Тема роботи: «Курортний готель із ШІ-персоналізацією в с. Козин Київської області»

Керівник роботи Абрамова Ассят Георгіївна, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” грудня 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі проведено комплексне дослідження передумов створення курортного готелю категорії 4* із впровадженням системи ШІ-персоналізації у селищі Козин Київської області.

Проаналізовано інноваційні підходи у сфері гостинності та визначено можливості застосування штучного інтелекту для підвищення ефективності сервісу, оптимізації процесів бронювання, розподілу номерного фонду та формування «смарт-номерів». На основі маркетингових досліджень охарактеризовано регіон розміщення, проведено аналіз конкурентного середовища та визначено основні групи потенційних споживачів. Обґрунтовано вибір формату курортного готелю місткістю 55 номерів та сформовано концептуальні засади діяльності, що включають сучасний дизайн у стилі модерн середини століття, широкий спектр основних і додаткових послуг, а також інноваційні рішення, спрямовані на підвищення рівня сервісу.

Розроблено організаційно-технологічну модель функціонування готелю, описано структуру сервісно-виробничих процесів, особливості житлової та вестибюльної груп приміщень, а також організацію харчування в закладах ресторанного господарства засобу розміщення.

Подано інженерно-технічні рішення та об'ємно-планувальні характеристики об'єкта.

У економічній частині роботи виконано розрахунок доходів, витрат та інвестиційних показників.

Кваліфікаційна робота викладена на 123 сторінках комп'ютерного тексту та містить 58 таблиць, 11 рисунків. Графічний матеріал представлено на 5 аркушах.

Ключові слова: курортний готель, ШІ-персоналізація, інновації, конкурентне середовище, інформаційні технології.

ABSTRACT

In this qualification paper, a comprehensive study was conducted on the prerequisites for establishing a 4-star resort hotel with the implementation of an AI-personalization system in the settlement of Kozyn, Kyiv region.

Innovative approaches in the hospitality sector were analyzed, and the possibilities of applying artificial intelligence to enhance service efficiency, optimize booking processes, manage room inventory, and develop “smart rooms” were identified. Based on marketing research, the placement region was characterized, a competitive environment analysis was carried out, and the main groups of potential consumers were determined. The choice of a resort hotel format with a capacity of 55 rooms was justified, and the conceptual principles of its operation were formulated, including modern mid-century design, a wide range of core and additional services, as well as innovative solutions aimed at improving the service level.

An organizational and technological model of hotel operation was developed, describing the structure of service and production processes, the features of the accommodation and lobby areas, and the organization of food services within the hotel's restaurant facilities.

Engineering and technical solutions and the spatial planning characteristics of the facility were presented.

The economic section of the work includes calculations of revenues, expenses, and investment indicators.

The qualification paper is presented on 123 pages of computer-typed text and includes 58 tables, 11 figures. The graphic materials are provided on 5 sheets.

Keywords: resort hotel, AI personalization, innovations, competitive environment, information technologies.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1 ІННОВАЦІЙНИЙ.....	10
1.1 Характеристика сучасних напрямів персоналізації сервісу	10
1.1 Штучний інтелект у світовій практиці в індустрії гостинності.....	13
1.2 Впровадження у готелі у якості інновації штучного інтелекту.....	16
1.3 Інноваційний потенціал готелю	22
1.4 Етапи впровадження персоналізації сервісу за допомогою ШІ інструментів.....	23
РОЗДІЛ 2 МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	25
2.1 Характеристика регіону, де планується розмістити підприємство та обґрунтування вибору місця будівництва.....	25
2.2 Аналіз існуючого ринку готельних послуг	30
2.3 Дослідження контингенту потенційних споживачів готельних послуг	37
2.4 Визначення концептуальних засад діяльності готелю	38
РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ.....	41
3.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готельного підприємства	41
3.2 Характеристика приймально-вестибюльної групи приміщень	45
3.3 Характеристика житлової групи приміщень	48
3.4 Організація харчування споживачів готельних послуг в закладах ресторанного господарства засобу розміщення	55
3.4.1 Структура та характеристика закладів ресторанного господарства засобу розміщення.....	55
3.4.2 Виробнича програма підприємств харчування	56
3.4.3 Організація технологічного процесу виробництва кулінарної продукції ...	73
3.4.4 Характеристика процесу обслуговування споживачів готельних послуг в закладах ресторанного господарства	79
3.4.5 Визначення загальної площі підприємства харчування.....	83
3.5 Характеристика приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення	84
3.6 Характеристика культурно-дозвільного призначення	85
3.7 Характеристика інженерно-технічних приміщень засобу розміщення	85

3.8 Характеристика службово-побутових та господарських приміщень засобу розміщення	86
3.9 Визначення загальної площі готельного підприємства, конфігурації та поверховості будівлі.....	87
РОЗДІЛ 4 ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИЙ.....	91
4.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готельного підприємства	91
4.2 Характеристика інженерних систем засобу розміщення	92
4.3 Пропозиції щодо дизайну	99
РОЗДІЛ 5 ЕКОНОМІЧНИЙ.....	102
5.1 Обґрунтування операційних доходів готелю.....	102
5.2 Планування операційних активів готелю	105
5.3 Розробка плану з праці готелю.....	107
5.4 Планування поточних витрат готелю	111
5.5 Планування операційного прибутку та визначення економічної ефективності діяльності готелю	115
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	118
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....	120
ДОДАТКИ	123
Додаток А.....	124
Додаток Б.....	129
Додаток В.....	130
Додаток Г.....	131

ВСТУП

Актуальність теми: сфера готельно-ресторанного бізнесу сьогодні перебуває у фазі глобальних трансформацій, зумовлених як змінами у споживчих потребах, так і швидким розвитком цифрових технологій. Традиційна модель надання послуг у курортних готелях поступово втрачає ефективність, оскільки сучасний турист орієнтується не лише на якісне проживання та відпочинок, але й на унікальний досвід, що відповідає його індивідуальним уподобанням. Це актуалізує питання впровадження інноваційних інструментів персоналізації, серед яких особливе місце посідає використання технологій штучного інтелекту.

ІІІ-технології відкривають широкі можливості для готельної індустрії: вони дозволяють автоматизувати процеси бронювання, підбирати індивідуальні пропозиції, прогнозувати поведінку гостей, аналізувати їхні потреби та створювати адаптивні сценарії обслуговування. Завдяки цьому готель може формувати довгострокові відносини з гостями, підвищувати рівень їхньої задоволеності та лояльності, а також забезпечувати стаке зростання конкурентоспроможності. Особливої ваги ця тенденція набуває у сегменті курортних готелів, де фактори індивідуалізації послуг безпосередньо впливають на емоційне сприйняття відпочинку.

В умовах зростаючої конкуренції як на національному, так і на міжнародному туристичному ринку, впровадження персоналізації через інтелектуальні системи стає не лише бажаним, але й необхідним елементом розвитку.

Об'єкт дослідження: персоналізація сервісу в готелях курортного типу.

Предмет дослідження: ІІІ-інструменти, як перспективний напрям удосконалення готельного продукту.

Мета дослідження: розробити обґрунтовану концепцію і практичні рекомендації щодо проектування та впровадження систем персоналізації на базі штучного інтелекту для курортного готелю з метою підвищення якості сервісу, рівня задоволеності та лояльності гостей, а також економічної та конкурентної ефективності закладу.

Завдання дослідження:

1. проаналізувати науково-методичні джерела та світові практики щодо персоналізації послуг у готельній індустрії й застосування ШІ у туризмі;
2. дослідити сучасний стан курортного та оздоровчого потенціалу селищі Козин, інфраструктурні передумови та ринкові фактори, що впливають на реалізацію проєкту;
3. визначити функціональні вимоги, роль і можливості конкретних ШІ-інструментів (аналіз поведінки, рекомендаційні системи, чат-боти, прогнозні моделі) у процесі персоналізації готельного сервісу;
4. окреслити організаційно-технологічну модель інтеграції ШІ у внутрішні бізнес-процеси готелю (збір даних, обробка, інтерфейси персоналу та гостей).
5. розробити приклад архітектури інформаційно-технічної системи та перелік необхідних компонентів з урахуванням вимог до захисту персональних даних;
6. сформувати програму персоналізованих сервісних сценаріїв та методику їхнього налаштування за допомогою ШІ;
7. оцінити економічну доцільність і очікувані ефекти впровадження (прогноз доходів, показники окупності, зміни в показниках лояльності й задоволеності гостей).

РОЗДІЛ 1 ІННОВАЦІЙНИЙ

1.1 Характеристика сучасних напрямів персоналізації сервісу

Сьогодні гості прагнуть не просто “ночівлі”, а індивідуального досвіду, який відповідає їхнім вподобанням, стилю подорожі, попередньому досвіду. У цьому контексті готель має не просто надавати стандартний набір послуг, а розуміти, хто саме зупиняється — і формувати пропозицію з огляду на це. Персоналізація дає змогу закладам виділитися на фоні конкурентів, підвищити рівень задоволеності клієнтів, стимулювати повторні бронювання й ефективніше використовувати ресурси [1].

Водночас цифрові технології, системи збору й аналізу даних, а також зміни в поведінці гостей зробили персоналізацію неминучою. Сьогодні готелі, які ігнорують цю тенденцію, ризикують відстати. Замість масових підходів — персоналізовані, контекстуальні та своєчасні пропозиції, що відповідають очікуванням сучасного мандрівника. У цій трансформації можна виокремити кілька ключових підходів, які сьогодні визначають, як готелі персоналізують свій сервіс:

Перший — CRM-системи та loyalty-програми. За допомогою CRM готель може зберігати інформацію про гостя — його історію бронювань, вподобання, поведінку. Це дозволяє створювати для постійних клієнтів персональні пропозиції: спеціальні пакети, знижки, бонуси чи “привілеї”. Такий підхід підсилює лояльність і стимулює повернення [2].

Другий — аналітика й AI-системи для персоналізованих рекомендацій. Штучний інтелект дає можливість аналізувати історію гостей, їхню поведінку, демографію, вподобання, щоб уже до приїзду або під час перебування запропонувати доречні сервіси: наприклад, спа-пакет, ранній check-in, спеціальне меню чи активності. Такі “розумні” рішення підвищують задоволеність і стимулюють додаткові продажі [3,4].

Третій підхід — цифрові технології у просторі готелю: мобільні ключі, keyless-номери, додатки, IoT-функції, digital check-in тощо. Завдяки цьому гості можуть уникнути формальностей, налаштувати номер “під себе” (комфорт, мультимедіа, освітлення тощо), а готель — спростити операційні процеси й

підвищити рівень сервісу. Такий підхід вигідний і для гостей, і для закладу, особливо в умовах зростання мобільності й запиту на комфорт [3].

Четвертий — digital-консьєрж / чат / instant-сервіси підтримки. Сучасні гості звикли до миттєвої комунікації. Замість традиційної рецепції — месенджери, чат-боти або цифрові консьєржі, які можуть враховувати історію гостя, пам'ятати його побажання та миттєво реагувати на запити. Це створює відчуття персонального підходу, зручності та сучасного рівня сервісу [4].

Крім того, персоналізація охоплює деталі, які раніше вважалися дрібницями, але зараз мають велике значення — наприклад, налаштування номеру під вподобання гостя, особливості меню згідно з дієтою чи режимом, підготовка welcome-пропозицій, адаптація додаткових послуг (спа, бар, екскурсії) під інтереси. Саме через такі “дрібниці” формується враження, що готель піклується про комфорт кожного гостя. Такий підхід особливо цінується в сегменті full-service чи бутик-готелів [2].

Практика підтверджує: готелі, які впроваджують персоналізацію на основі AI і цифрових рішень, відзначають помітне зростання повторних бронювань і лояльності клієнтів, а також вищу ефективність upsell / cross-sell. Це одна з ключових причин, чому персоналізація стає не просто модним трендом, а стратегічною необхідністю [4].

Після прибуття можна персоналізувати проживання, запропонувати індивідуальний підбір напоїв або барні враження. Завдяки CRM / AI можна накопичувати інформацію про вподобання гостей і підлаштовувати майбутні пропозиції під їхній стиль. Це створює унікальну цінність та стимулює повернення клієнтів.

Проте впровадження персоналізованого підходу — це не лише технології, а стратегія: потрібні системи для збору/обробки даних, інфраструктура (додатки, “розумні” рішення), зміна підходу персоналу до гостей і орієнтація на досвід, а не просто на послугу. До того ж, важливо враховувати аспекти конфіденційності та етичності — обробка персональних даних має бути прозорою та добровільною.

**Таблиця 1.1 – Готелі з впровадженням персоналізованого
обслуговування**

Готель Мережа /	Країна	Сегмент	Приклади персоналізації
Reikartz Hotel Group	Україна	Мережа 3–4*	Програма лояльності, персональні пропозиції для гостей, сегментація клієнтів, індивідуальні пакети для MICE
11 Mirrors Design Hotel (Київ)	Україна	Бутик 5*	Персоналізоване обслуговування, індивідуальні пакети, персональні рекомендації та гостьовий досвід
Marriott International (Marriott Bonvoy)	США / Глобально	Мережева 4–5*	AI-рекомендації, персоналізований пошук відпочинку, індивідуалізовані пропозиції для учасників лояльності
Hilton Hotels (Connected Room)	США / Глобально	Мережева 4–5*	Digital Key, налаштування кімнати під гостя (освітлення, тв, температура), мобільна персоналізація
Accor (ALL Loyalty Program)	Франція / Глобально	Мережева 3–5*	Інтелектуальні пропозиції для учасників ALL, персональні «experiences», цільові пропозиції на основі історії гостя
Four Seasons Hotels	Канада/США	Люкс 5*	Персоналізований digital-concierge (4S Chat), врахування особистих вподобань, адаптація послуг під кожного гостя

Аналіз показує, що як міжнародні мережі (Marriott, Hilton, Accor, Four Seasons), так і українські готелі (Reikartz, 11 Mirrors) впроваджують персоналізовані рішення, спрямовані на підвищення комфорту, лояльності та рівня задоволеності гостей.

Що зумовлює ефективність ШІ? Усе криється у його спроможності аналізувати величезні масиви даних про гостей. Досліджуючи попередні резервування, манери перегляду, демографічні дані, географічне розташування та рівень лояльності, ШІ може влучно визначити потрібну аудиторію, сформулювати досконале звернення та своєчасно здійснити пропозиції для найбільшої віддачі. По суті, індивідуалізовані збори становлять приблизно 40% прибутку для найшвидше прогресуючих компаній.

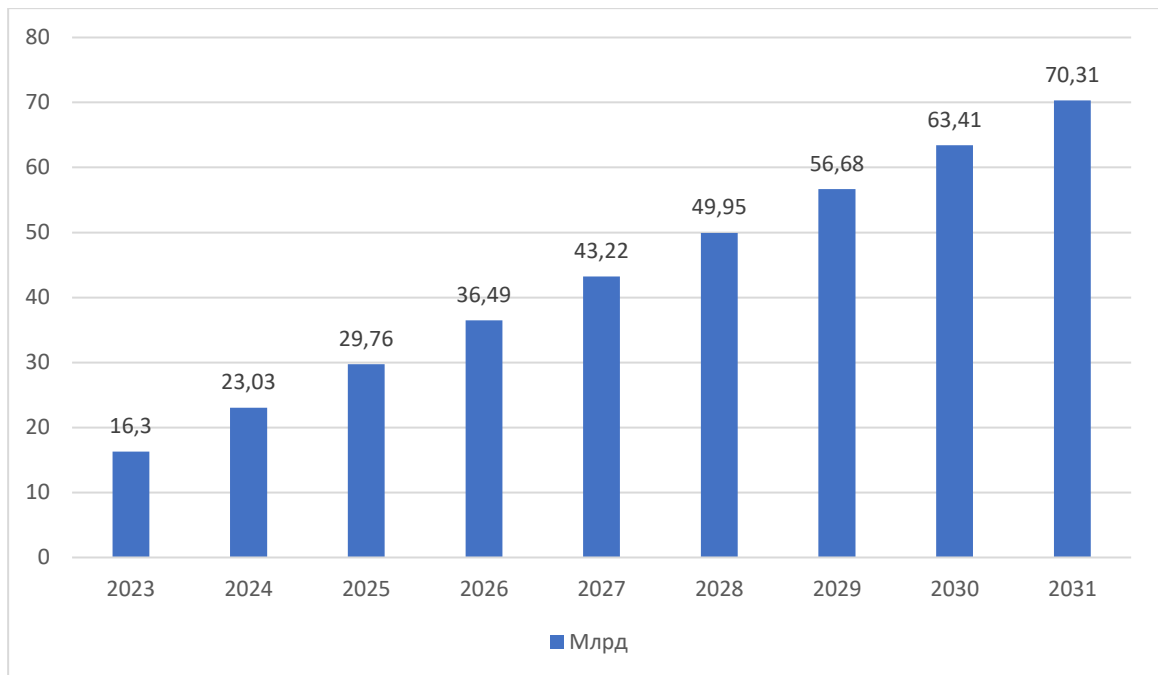


Рис. 1.1 – Очікуваний приріст в світовому ринку ШІ в готельному бізнесі з 2023 до 2031 року [5]

За прогнозами, обсяг ринку збільшиться з 16,3 млрд дол. У 2023 році до 70,31 млрд дол. У 2031 році, що свідчить про стрімке впровадження цифрових технологій, зростання попиту на персоналізовані сервіси та активну інтеграцію ШІ у систему управління готельними підприємствами.

1.2 Штучний інтелект у світовій практиці в індустрії гостинності

У сучасній індустрії гостинності штучний інтелект (ШІ) відіграє ключову роль, трансформуючи традиційні підходи до обслуговування гостей та управління готельними операціями. Впровадження ШІ відкриває нові можливості для підвищення ефективності, персоналізації послуг та створення унікального досвіду для клієнтів.

Крім того, ШІ активно використовується для аналізу переваг та поведінки гостей, що дозволяє надавати персоналізовані рекомендації та послуги. Наприклад, системи на основі ШІ можуть аналізувати історію бронювань, уподобання щодо харчування та розваг, щоб пропонувати індивідуальні рішення для кожного клієнта.

Використання чат-ботів та віртуальних помічників, оснащених ШІ, стало стандартом у багатьох готелях, забезпечуючи цілодобову підтримку гостей, швидке вирішення запитів та бронювання послуг без участі людини.

У сучасній індустрії гостинності впровадження технологій штучного інтелекту (ШІ) стає ключовим фактором підвищення ефективності та покращення обслуговування гостей. Розглянемо декілька готелів, які активно використовують ШІ у своїй діяльності:

Henn-na Hotel, розташований у Японії, відомий як перший у світі готель, повністю керований роботами. При заселенні гостей зустрічають роботизовані консьєржі, включаючи англомовного динозавра-робота, які допомагають з реєстрацією та надають необхідну інформацію. Роботи-порт'є доставляють багаж до номерів, забезпечуючи безконтактний сервіс. У номерах встановлені голосові помічники, які дозволяють гостям керувати освітленням, температурою та мультимедійними системами за допомогою голосових команд. Система клімат-контролю, оснащена ШІ, автоматично налаштовує оптимальну температуру та вологість, враховуючи індивідуальні вподобання гостей.

Мережа готелів YOTEL впроваджує інноваційні технології для покращення обслуговування гостей. У готелях YOTEL, зокрема в Нью-Йорку, використовується робот Yobot для автоматизованого зберігання та видачі багажу, що забезпечує швидке та ефективне обслуговування. Номери оснащені інтелектуальними системами, які дозволяють гостям керувати освітленням, температурою та розвагами через інтерактивні панелі або мобільні додатки. Чат-боти на основі ШІ допомагають гостям з бронюванням, відповідають на запити та надають рекомендації щодо місцевих визначних пам'яток [7].

Aloft Hotels активно інтегрує ШІ для підвищення комфорту гостей. У номерах встановлені голосові асистенти, такі як Siri та Alexa, які дозволяють гостям керувати різними функціями кімнати, включаючи освітлення, температуру та мультимедійні системи, використовуючи голосові команди. Це забезпечує персоналізований досвід перебування та підвищує зручність для гостей [8].

Radisson Hotel Group використовує ІІІ для автоматизації та персоналізації послуг. Аналізуючи поведінку гостей, система ІІІ надає індивідуальні рекомендації щодо послуг та розваг, що відповідають їхнім вподобанням. Автоматизовані системи перевірки стану номерів та управління персоналом допомагають підтримувати високий рівень обслуговування та оперативно реагувати на потреби гостей [9].

Hilton Hotels впровадила робота-консьєржа на ім'я Connie, керованого ІІІ. Connie, розроблений у співпраці з IBM, використовує технологію Watson для взаємодії з гостями. Він відповідає на запитання гостей, надає рекомендації щодо місцевих визначних пам'яток, ресторанів та розваг, а також допомагає з бронюванням послуг. Це забезпечує інтерактивний та сучасний досвід для відвідувачів готелю [10].

InterContinental Hotels Group використовує ІІІ для покращення якості обслуговування та оптимізації бізнес-процесів. Системи ІІІ аналізують відгуки клієнтів, що дозволяє оперативно виявляти та вирішувати проблеми, підвищуючи задоволеність гостей. Прогнозування попиту на номери та автоматизоване ціноутворення допомагають ефективно управляти ресурсами та максимізувати прибуток [11].

FlyZoo Hotel, створений Alibaba Group у Китаї, є одним із найінноваційніших готелів з повністю автоматизованим обслуговуванням. Гості можуть увійти до своїх номерів за допомогою технології розпізнавання обличчя, що виключає потребу в традиційних ключах. Роботизовані офіціанти доставляють їжу та напої безпосередньо до номерів або в зони відпочинку. Голосові асистенти в номерах дозволяють гостям керувати освітленням, температурою та іншими функціями, забезпечуючи високий рівень персоналізації та комфорту [12].

Hotel Sky в Кейптауні впроваджує роботів для покращення обслуговування гостей. Роботи працюють на рецепції, допомагаючи з реєстрацією та надаючи інформацію про готельні послуги. Чат-боти на основі ІІІ відповідають на запити гостей, надають рекомендації та допомагають з бронюванням. Автоматизація

внутрішньої логістики готелю за допомогою ШІ підвищує ефективність роботи персоналу та забезпечує швидке реагування на потреби гостей [13].

Таке впровадження технологій штучного інтелекту в готельному бізнесі дозволяє автоматизувати рутинні завдання, аналізувати дані для надання персоналізованих рекомендацій та покращувати загальний досвід гостей. Це сприяє підвищенню конкурентоспроможності та ефективності готелів на сучасному ринку.

1.3 Впровадження у готелі у якості інновації штучного інтелекту

Впровадження штучного інтелекту (ШІ) у діяльність готелю як інновації передбачає інтеграцію сучасних технологій для підвищення ефективності обслуговування та задоволеності гостей. Основні напрями впровадження ШІ включають:

- Персоналізація сервісу за допомогою ШІ;
- Використання чат-ботів на основі ШІ;
- Інтеграція технологій «смарт-номер»;
- Аналітика даних та прогнозування попиту;
- Покращення обслуговування клієнтів через ШІ.

Персоналізація сервісу за допомогою ШІ:

Персоналізація сервісу за допомогою штучного інтелекту є ключовим напрямом розвитку індустрії гостинності, що дозволяє готелям надавати індивідуалізовані послуги, підвищуючи задоволеність гостей та їхню лояльність.

Завдяки впровадженню технологій ШІ, готель буде збирати та аналізувати великі обсяги даних про гостей, включаючи історію бронювання, уподобання щодо номерів, харчування, використання додаткових послуг та відгуки. Цей аналіз дозволяє створювати детальні профілі гостей, що є основою для персоналізованих рекомендацій та пропозицій [14, 15].

Приклади використання:

- На основі аналізу попередніх бронювань та вподобань гостя, готель буде надсилати спеціальні пропозиції, які відповідають його інтересам, наприклад, знижки на спа-процедури або пакети для сімейного відпочинку.

- Під час перебування гостя, система ШІ може пропонувати заходи, або ресторани, які відповідають його вподобанням, підвищуючи якість відпочинку.

Використання алгоритмів машинного навчання для прогнозування потреб клієнтів та адаптації послуг під їхні очікування

Алгоритми машинного навчання здатні виявляти приховані закономірності у поведінці гостей, що дозволяє готелям проактивно реагувати на їхні потреби та очікування.

Приклади використання:

- Аналізуючи дані про попередні відвідування, система буде передбачити, які послуги можуть зацікавити гостя під час наступного візиту, та підготувати відповідні пропозиції.
- Якщо система виявляє, що гість часто замовляє обслуговування в номері, готель може забезпечити додаткові зручності в номері або запропонувати спеціальне меню.

Використання чат-ботів на основі ШІ:

Використання чат-ботів на основі штучного інтелекту в готелі що проектується значно підвищить ефективність обслуговування та задоволеність гостей. Ці віртуальні асистенти здатні автоматизувати багато аспектів взаємодії з гостями, забезпечуючи швидке та персоналізоване обслуговування.

Чат-боти на основі ШІ можуть інтегруватися з системами бронювання готелю, дозволяючи гостям швидко та зручно резервувати номери через різні платформи обміну повідомленнями. Вони будуть надавати інформацію про доступність номерів, ціни та умови проживання, а також будуть надсилати підтвердження бронювання. Це забезпечить гостям зручність та швидкість у процесі бронювання без необхідності телефонних дзвінків або відвідування веб-сайту готелю.

Крім того, чат-боти здатні відповідати на поширені запитання гостей у режимі 24/7, надаючи інформацію про послуги готелю, розташування, правила

проживання та інші деталі. Це дозволить гостям отримувати необхідну інформацію в будь-який час, підвищуючи їхню задоволеність обслуговуванням.

Чат-боти на основі ШІ будуть аналізувати вподобання та інтереси гостей, надаючи персоналізовані рекомендації щодо послуг готелю, таких як ресторани або розважальні заходи. Вони також будуть інформувати про місцеві визначні пам'ятки, події та маршрути, допомагаючи гостям планувати свій відпочинок та максимально насолоджуватися перебуванням у готелі [16].

У проектованому готелі буде впроваджено технології «смарт-номер», що забезпечать гостям підвищений комфорт та індивідуалізований досвід проживання.

У кожному номері будуть інтегровані системи, які дозволять гостям контролювати освітлення, температуру, кондиціонер та інші параметри за допомогою голосових команд або мобільного додатку. Це надасть можливість налаштовувати умови проживання відповідно до особистих вподобань, створюючи максимально комфортне середовище.

У номерах будуть встановлені голосові асистенти, такі як Amazon Alexa, які дозволять гостям замовляти додаткові послуги, отримувати інформацію про роботу готелю, місцеві визначні пам'ятки та заходи без необхідності звертатися до рецепції. Це забезпечить швидке та зручне обслуговування, підвищуючи загальний рівень задоволеності гостей. Amazon анонсувала нову програму під назвою Alexa for Hospitality. Вона розроблена для того, щоби принести свої технології голосової допомоги всім, починаючи від готелів в мережах до окремих відпочивальників у невеличких заміських центрах.

Система може бути налаштована таким чином, щоб вона містила ключові дані гостя (час виписки або час відвідування ним басейну). Оновлена голосова помічниця дозволяє гостям подавати запит на послуги, такі як купівля товарів, прибирання або обслуговування номерів. Пристрій також можна налаштувати для керування смарт-функціями в готельному номері — термостатами, автоматичними жалюзі тощо [17].

У проектованому готелі буде впроваджено системи ШІ для аналітики даних та прогнозування попиту, що сприятиме оптимізації операційних процесів та підвищенню якості обслуговування гостей.

Системи ШІ будуть аналізувати великі обсяги даних, включаючи сезонні коливання, ринкові умови та поведінкові патерни споживачів. Такі дії дозволять виявляти приховані закономірності та тенденції, що впливають на попит на готельні послуги. На основі цих даних майбутній готель зможе динамічно коригувати ціни, пропонувати спеціальні акції та ефективно управляти ресурсами, забезпечуючи конкурентоспроможність на ринку.



Рис. 1.2 – Ключові компоненти використання систем штучного інтелекту для оцінювання поведінки споживача в готельно-ресторанному бізнесі

Використовуючи алгоритми машинного навчання, ШІ буде прогнозувати майбутню завантаженість готелю з урахуванням різних факторів, таких як сезонність, місцеві події та історичні дані про бронювання. Це дозволить керівництву готелю ефективно планувати роботу персоналу, забезпечуючи оптимальне співвідношення між кількістю співробітників та потребами гостей. Таким чином, буде підтримуватися високий рівень обслуговування, що позитивно вплине на задоволеність гостей та репутацію готелю [18].

У проектованому готелі буде впроваджено системи ШІ для покращення обслуговування клієнтів, що сприятиме підвищенню якості сервісу та задоволеності гостей.

Системи ШІ будуть застосовуватися для автоматичного збору та аналізу відгуків гостей з різних джерел, включаючи онлайн-платформи бронювання та соціальні мережі. Це дозволить виявляти ключові аспекти, які потребують покращення, та оперативно реагувати на пропозиції гостей, забезпечуючи постійне вдосконалення послуг готелю.

Використання чат-ботів та віртуальних асистентів на основі ШІ забезпечить автоматичну обробку запитів та скарг гостей у режимі реального часу. Це дозволить швидко реагувати на проблеми та надавати необхідну інформацію, підвищуючи рівень задоволеності клієнтів та ефективність роботи персоналу [19].

Таблиця 1.2 – Основні переваги використання штучного інтелекту в гостьовому циклі

Етап гостьового циклу	Оптимізація бізнес-процесів готелю	Персоналізація досвіду гостя
Бронювання	Збір інформації про гостя та аналіз історії досвіду; Прогнозування потреб; Оптимізація доступних номерів для продажу; Динамічне ціноутворення з урахуванням попиту	Індивідуальний підбір номера з урахуванням попереднього досвіду; Швидка обробка запиту гостя; Персональні рекомендації; Цілодобова підтримка та консультації
Реєстрація	Збір інформації про гостя; Передзаповнення реєстраційних форм та роз-пізнавання документів; Вибір способу оплати й інтеграція з іншими модулями; Мінімізація помилок	Голосовий помічник; Індивідуальні рекомендації; Автоматичне застосування бонусної системи або програми лояльності; Розпізнавання мови.
Проживання	Налаштування параметрів номера; Прогнозне обслуговування; Оптимізація витрат; Підвищення ефективності роботи персоналу; Зростання безпеки.	Динамічна адаптація параметрів номера; Безконтактні ключі; Персональні рекомендації додаткових послуг; Нагадування про події; Швидкі відповіді через чат-бот і персональну текстову комунікацію.
Виїзд	Автоматична розсилка форми опитування і збір відгуків; Оптимізація витрат й перевірка оплат; Економія часу	Прогнозування виїзду; Пропозиції трансферу, сувенірів; Безконтактні оплата і виїзд.

Міжнародний досвід свідчить, що для отримання цих ефектів готельні компанії інвестують як у розроблені спеціально для них рішення, так і використовують готові інноваційні продукти. Найбільш популярними рішеннями на базі штучного інтелекту в цьому напрямі є Sojern, CheKin, Canary Technologies, HiJiffy, Cloudbeds, Duve, Asksuit, Easyway, Flexkeeping, Guestnet, характеристика функцій яких наведений в табл. 1.2 [19].

Таблиця 1.3 – Характеристика окремих інтелектуальних рішень для готельного бізнесу.

№	Назва	Функціонал
1	Sojern	Планування обслуговування номерів; цифровий консьєрж на основі AI Smart Concierge; оптимізація продажів; прискорення прибирання; швидке виявлення проблем та рішення реагування на них; аналіз відгуків гостей у режимі реального часу з миттєвою відповіддю на них
2	CheKin	Віртуальний ключ з доступом до номера; біометричне програмне забезпечення для підтвердження особи; розрахунок туристичного збору; безпечна оплата послуг; функція цифрового підпису; оцифрування процесів.
3	Canary Technologies	Безконтактна мобільна реєстрація; чат-бот на основі Canary AI; текстова інтеграція через WhatsApp та СМС; динамічне ціноутворення; пакети додаткових продажів; автоматичне опитування та інтеграція відгуків з Tripadvisor і Google за бажанням гостя.
4	HiJiffy	Віртуальний помічник і консьєрж; цифрова реєстрація; віртуальні ключі; опитування; автоматизація повідомлень
5	Cloudbeds	Декілька каналів обміну повідомленнями з гостями з формуванням єдиної папки «вхідні» та автоматичного перекладу; веб-чат-бот; цифрова реєстрація; формування гостьової книги; віртуальний консьєрж; організація опитувань; отримання негайних сповіщень про негативний відгук; відстеження відгуків гостей в режимі реального часу
6	Duve	Онлайн реєстрація з можливістю сканування документів та цифрового підпису; координація прибуття гостя; комунікаційний центр з інтегрованим доступом до електронної пошти, чату, SMS або WhatsApp; чат-бот; додаток з технологією перекладу, інформацією про зручності, персональними рекомендаціями, безконтактним доступом в номер; аналіз цільових ринків та досвіду гостей
7	Asksuit	Чат-бот; багатоканальні можливості, повна інтеграція CRM; надійний багатомовний помічник AI; віртуальний консьєрж
8	Easyway	Онлайн-реєстрація, розширена персоналізація, індивідуальні додаткові продажі; віртуальні консьєрж і порт'є.
9	Flexkeeping	Повна інтеграція з іншими рішеннями; перегляд стану чистоти номера в режимі реального часу; автоматизована перевірка номера; керування технічним обслуговуванням; цифровий асистент з технологією перекладу, координація роботи із зовнішніми підрядниками; структурування звернень і скарг.
10	Guestnet	Гостьова книга; керування системою бронювання, в т. Ч. Для заходів; додаток з технологією перекладу та персоналізацією пропозицій.

Аналіз 10 готельних технологічних продуктів показав, що функціонал платформ для гостей виходить за межі бронювання та реєстрації. Не зважаючи на те, що їх можливості дуже схожі, але кожна з них спрямована на оптимізацію формування досвіду гостей та управління ним після виїзду. Основними завданнями, які вирішують проаналізовані інтелектуальні рішення, є підвищення рівня задоволення гостей і формування лояльності до бренду із зростанням рентабельності бізнесу, оптимізацією пропускнуєї спроможності та роботою персоналу, як основного ресурсу формування досвіду гостей.

1.4 Інноваційний потенціал готелю

Інноваційний потенціал проектованого готелю в селищі Козин є комплексним та включає всі необхідні ресурси для впровадження сучасних технологій, зокрема штучного інтелекту.

Проектований готель матиме сучасну п'ятиповерхову будівлю з номерним фондом у 55 номерів різних категорій, включаючи номери для маломобільних груп населення. Інфраструктура готелю включатиме ресторан, бар, басейн, баню, конференц-зал, пральню, дитячі зони, масажну кімнату, більярдну кімнату, місце для риболовлі та сад. Всі технічні приміщення будуть обладнані відповідно до сучасних стандартів, що забезпечить повну готовність до інтеграції цифрових технологій та систем ШІ, включаючи «смарт-номери», автоматизовані системи бронювання, голосових асистентів тощо.

Фінансування будівництва та впровадження інновацій передбачається здійснити за рахунок залучення банківських кредитів та інвестицій від приватних осіб або бізнес-партнерів, зацікавлених у розвитку індустрії гостинності у престижному приміському регіоні Києва.

Команда готелю включатиме професіоналів у сфері управління, обслуговування гостей, IT-фахівців, дизайнерів і маркетологів. Акцент робиться на підбір персоналу, який володіє сучасними навичками, зокрема в роботі з CRM-системами, цифровими інструментами, чат-ботами, а також має досвід в обслуговуванні гостей на високому рівні. Особливу увагу буде приділено

постійному професійному розвитку персоналу, тренінгам з використання інноваційних сервісів та елементів персоналізації.

Готель матиме лінійно-функціональну структуру управління, яка дозволить ефективно розподіляти обов'язки, контролювати якість послуг та оперативно впроваджувати інновації. Управлінський персонал буде застосовувати сучасні методи стратегічного планування та управління проектами, з використанням автоматизованих систем управління (PMS, CRM, AI-аналітики тощо). Це сприятиме гнучкості у прийнятті рішень, оперативному реагуванню на зміни ринку та високому рівню обслуговування гостей.

1.5 Етапи впровадження персоналізації сервісу за допомогою ШІ інструментів

Для забезпечення ефективності та безперебійної роботи інноваційної системи необхідно послідовно здійснити такі етапи:

1. Оцінка потреб та визначення цілей персоналізації.

На цьому етапі проводиться аналіз цільової аудиторії, очікувань гостей і ключових точок взаємодії гостя з готельним сервісом. Формулюються завдання, які ШІ має вирішувати: автоматизовані рекомендації, персоналізація комунікацій, прогнозування потреб гостей тощо.

2. Вибір та інтеграція ШІ-технологій.

Серед інструментів можуть застосовуватись чат-боти, системи динамічного ціноутворення, CRM-платформи, сервіси поведінкової аналітики, модулі рекомендацій контенту або послуг. Важливо забезпечити їх сумісність з наявною IT-інфраструктурою готелю.

3. Розроблення стандартів персоналізованого сервісу.

Формуються правила взаємодії з гостями, сценарії роботи персоналу з інструментами ШІ, політики зберігання та обробки персональних даних відповідно до законодавчих норм.

4. Навчання персоналу.

Працівники готелю, які залучені до роботи з даними та ІІІ-сервісами, проходять навчання щодо використання інструментів, інтерпретації рекомендацій, роботи з CRM та стандартів комунікації.

5. Тестування системи та коригування.

Впроваджуються пілотні сценарії на обмеженій групі клієнтів або окремому сегменті сервісу для виявлення недоліків та налаштування алгоритмів.

6. Повномасштабне впровадження та моніторинг ефективності.

Система запускається в усіх структурних підрозділах готелю. Проводиться регулярна оцінка результатів: рівень задоволеності гостей, повторні бронювання, ефективність рекомендацій.

7. Оптимізація та подальший розвиток.

На основі даних аналізу ухвалюються рішення щодо вдосконалення функціоналу: розширення можливостей ІІІ, інтеграція з новими системами або послугами, автоматизація додаткових процесів.

Таблиця 1.4 – Ресурсне забезпечення необхідне для впровадження персоналізованого сервісу на основі ІІІ

Найменування ресурсів	Кількість
Людські ресурси	
Менеджер сервісно-технічного забезпечення готелю	1
Керівник цифрових інновацій	1
Data-менеджер	1
AI-менеджер з персоналізації	1
Маркетолог	2
Порт'є, залучені до роботи з системою	3
Матеріальні ресурси	
Комп'ютерна техніка (ноутбуки, ПК для персоналу)	Для кожного робітника 1 шт
Серверне сховище даних	1
Програмне забезпечення: CRM-система, модулі ІІІ, чат-бот, аналітичні панелі	1 комплект
Мережеве обладнання	В кожній кімнаті для покриття усієї будівлі

РОЗДІЛ 2 МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Характеристика регіону, де планується розмістити підприємство та обґрунтування вибору місця будівництва

Готель, що буде проектуватися знаходиться в селищі Козин, біля перетину межі Київської області та Києвом, на вул. Монашинська на розі вулиць, поряд з місцем знаходиться Конча-Заспа. К місцю проектованого готелю протікає рукав від річки Дніпро. Поряд з місцем готелю межують інші приватні дома. До місця готелю можна доїхати по асфальтованій дорозі за допомогою власного авто або трансфером.

На сьогоднішній день селище Козин не має чітко вираженої планувальної структури. Забудова селища проводилась на протязі десятків років переважно хаотично. Стара частина селища видовжена між автомобільною дорогою Київ-Обухів та руслом р. Козинка, нова – вздовж захисної дамби Дніпра. Між старою частиною та дамбою в заплаві р. Козинка, за межами населеного пункту смт. Козин, розташований ландшафтний заказник загальнодержавного значення «Козинський». Територія заказника територіально розташована на півострові, якій від селища відділяє р. Козинка та обвідний канал – від дамби. Частина території півострова, яка не відійшла в 1994 р. під час створення заказника до заповідної території, зараз забудовується житловими та дачними будинками. Захисну дамбу з селищем з'єднує автомобільна дорога, яка проходить через територію заказника [20].

Війна та нестабільність політичної і економічної ситуації в Україні негативно вплинули на ринок готельних послуг України, який перед тим суттєво постраждав від пандемії Ковіду. 24 лютого 2022 р. економіка України зупинилась, проте не на довго. В тому числі зупинився і готельний бізнес на території України. Протягом 2022-2023 рр. кількість готелів в Україні суттєво зменшилася.

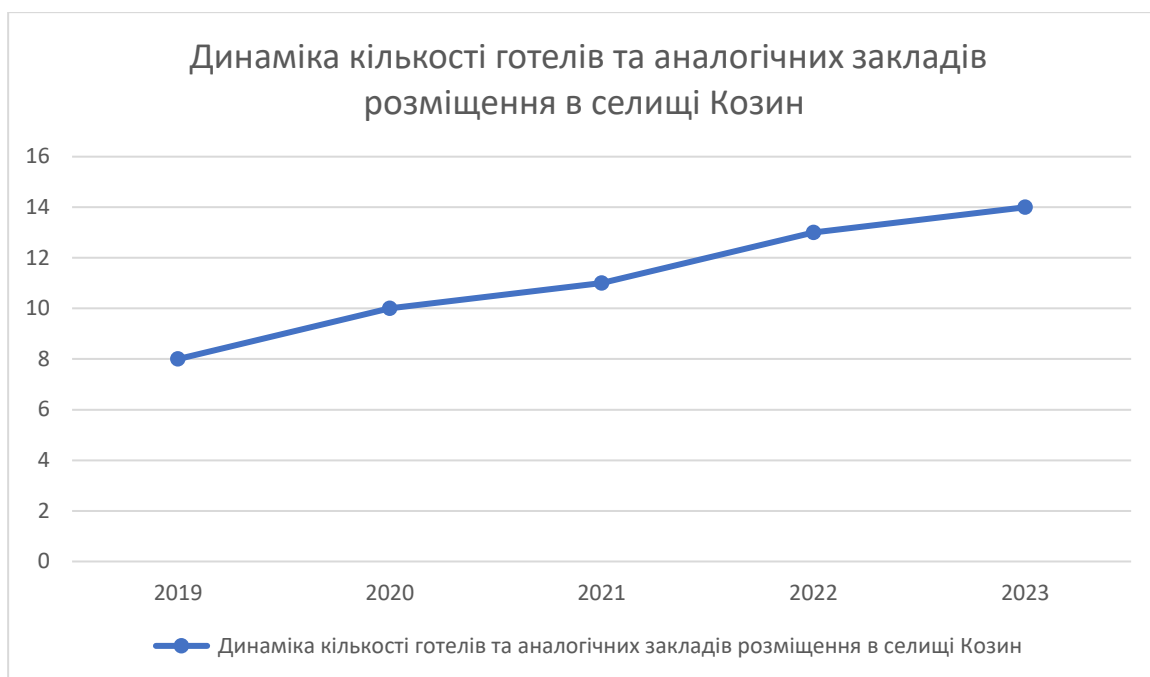


Рис. 2.1 – Динаміка кількості готелів та аналогічних закладів розміщення в селищі Козин [21].

Готельний ринок України, який протягом 2022 р. суттєво погіршив свої показники, протягом 2023 р. хоч і характеризувався певною нестабільністю, проте частково відновив показники свого функціонування. Встановлено, що негативними факторами, які вплинули на попит на ринку готельних послуг України, є скорочення чисельності населення України, кількості іноземців, які її відвідують, а на початку війни – і припинення внутрішнього туризму, не приймаючи до уваги вимушених переселенців [21].

Головною вулицею селища на сьогоднішній день є вул. Анатолія Солов'яненка. Повторюючи напрямок русла Козинки вона простягається вздовж центральної та південної частини селища. Її продовженням в північній частині селища є вул. Леніна, що в свою чергу переходить в вул. Лугову та далі – вул. Золотоворотську.

В планувальній структурі селища слід звернути увагу на хаотичне розташування близько двох десятків баз відпочинку, майже половина з яких вже не використовується за призначенням. Вони розташовані серед існуючої житлової забудови, що не є зручним для проживаючого тут населення. Більшість баз розташовані на березі р. Козинка та мають власні пляжі та зони для відпочинку.

Також поміж житлової забудови селища розташовано дачні кооперативи та садівничі товариства.

Враховуючи хаотичність забудови та відсутність чіткої планувальної мережі, можна зробити висновок, що планувальна структура селища не є досконалою і потребує коригування.

Селище Козин має вигідне географічне положення, як в межах адміністративного району, так і в межах області. Значний вплив на напрямок розвитку населеного пункту має його безпосередня близькість до Києва, з яким територія селищної ради межує на півночі.

Селище Козин знаходиться в північно-східній частині Обухівського району Київської області. На півночі селище межує з обласним центром – м. Києвом, на півдні – з м. Українка. На сході селище омиває Канівське водосховище, а на заході селище обмежує автомобільна дорога Київ – Обухів, яка проходить з півночі на південь вздовж межі селища.

Територія, що проектується в Детальному плані, охоплює більшу частину населеного пункту та складає близько 2250 га.

Транспортні зв'язки між селищем і районним центром, Києвом та іншими населеними пунктами здійснюється по регіональній автодорозі державного значення Р-12 Київ-Обухів і по автодорозі місцевого значення (С101625 Козин-Українка).

Відстань від Києва до селища Козин 25 км, від м.Обухів – 15 км, від м.Українка – 15 км. За радянських часів територія вздовж Дніпра між Києвом і Українкою включаючи Козин, Плюти і інші місця були зоною відпочинку громадян. Тут розміщувались численні бази відпочинку різного рівня, санаторії, спортивні бази, піонерські та дитячі оздоровчі табори, державні резиденції. Це також була зона неорганізованого відпочинку киян та жителів прилеглого регіону.

Селище ще за радянських часів отримало статус курортно-рекреаційної зони. Будівництво на даній території промислових підприємств було і є небажаним. Зважаючи на високу ринкову вартість землі та її престиж, розміщення промислових підприємств на території селища економічно недоцільно. За цей час тут з'являлись

нові ресторани, готелі та елітні котеджні містечка. Лише стара частина села здебільшого зберегла своє обличчя. Тут мешкають корінні жителі селища.

Дана територія розташована в зоні помірно-континентального клімату з м'якою зимою та теплим літом. Середня кількість днів з температурою вище нуля – 250 днів. Середня кількість днів з температурою вище + 5 °C – 205 днів. Середня кількість днів з температурою вище + 10 °C – 160 днів. Середня кількість днів з температурою від + 5 до + 15 °C – 90 ÷ 100 днів. Середня тривалість без морозного періоду – 160 ÷ 170 днів. Загальна річна кількість опадів – 500/550 мм. Найбільша кількість опадів випадає у червні – липні у вигляді зливового дощу. Сніговий покрив малопотужний – 20 ÷ 30 см. Середня кількість днів зі снігом – 90 ÷ 100 днів. Найбільш холодний місяць – січень, найбільш теплий місяць – липень. Строк тривання періода низької температури повітря – чотири місяці.

На території селища, де проектується готель, є заклади періодичного та повсякденного соціально-культурного обслуговування населення та заклади охорони здоров'я: загальноосвітня середня школа, школа мистецтв, музична школа, дитячий садок, амбулаторія, поліклініка, будинок селищної ради, відділення зв'язку, музей ім. Анатолія Солов'яненка, церква, спортивний комплекс, готелі, підприємства торгівлі, підприємства громадського харчування, ринок, санаторії, бази відпочину.

Згідно з концепцією СПТ Київської області Обухівський район входить до інтенсивної рекреаційно-оздоровчої підзони Київської міської агломерації, яка є складовою Зони рекреаційно-оздоровчої діяльності. Природні і кліматичні умови, а також близькість селища Козин до м.Києва, сприяє інтенсивному рекреаційному освоєнню цієї території. Загалом, в Обухівському районі зосереджено 14% мережі лікувальних та оздоровчих закладів Київської області. Рекреаційні ресурси селища Козин представлені лісами Козинського та Київського лісництва, річками Дніпро (Канівське водосховище), Козинка, численими ставками та озерами, мальовничими луками, різними ландшафтами.

На території, де проектується готель, можна виділити дві головні (магістральні) вулиці вздовж яких сформувалась планувальна структура. Це є

вулиця А.Солов'яненка, яка з півночі на південь простягається майже на 7 км вздовж центральної частини села, та вулиця Старокиївська (захисна дамба), яка простягається від Столичного шосе до м.Українка майже на 16 км, формуючи каркас нової житлової та дачної забудови селища Козин на заплавної частині Дніпра. Ця вулиця є новою у порівнянні з вулицею А. Солов'яненка. Дамба відіграє не тільки роль транспортної та гідротехнічної споруди, але є коридором для прокладання інженерних комунікацій. Вздовж неї прокладено ПЛ-35 та 10 кВ, напірні та безнапірні каналізаційні колектори, газопроводи середнього тиску [20].

Згідно зі статистичними даними до початку повномасштабного вторгнення в Україну, станом на 2022 рік в Київській області проживало близько 1,8 млн. населення (рисунок 2.2). Станом на 2024 рік, згідно з даними держстату, чисельність населення Києва та Київської області збільшилась приблизно на 48%, що пов'язано з вимушеним переселенням населення України зі східних областей, та частини прифронтової території.



Рис. 2.2 – Динаміка зміни чисельності населення в Київській області

Такі демографічні зміни створили підвищений ринок споживацького попиту в різних сферах, в тому числі і в закладах гостинності.

Проектування засобу розміщення (сімейного готелю) в Київській області, створить нові робочі місця, а також сприятиме розвитку місцевої інфраструктури направленої на родинний відпочинок.

2.2 Аналіз існуючого ринку готельних послуг

У цьому підрозділі проводиться оцінка інфраструктури, спектру послуг та аналізу характеристик закладів розміщення у радіусі 2 км від місця будівництва. Такий підхід дозволить виявити сильні та слабкі сторони існуючих готельних підприємств, а також визначити недоліки, які можуть бути усунуті у майбутньому готелі. Окрім того, аналіз спрямовано на формування чітких критеріїв для вибору типу та категорії об'єкта, що, у свою чергу, стане базою для розробки ефективної стратегії розвитку готелю.

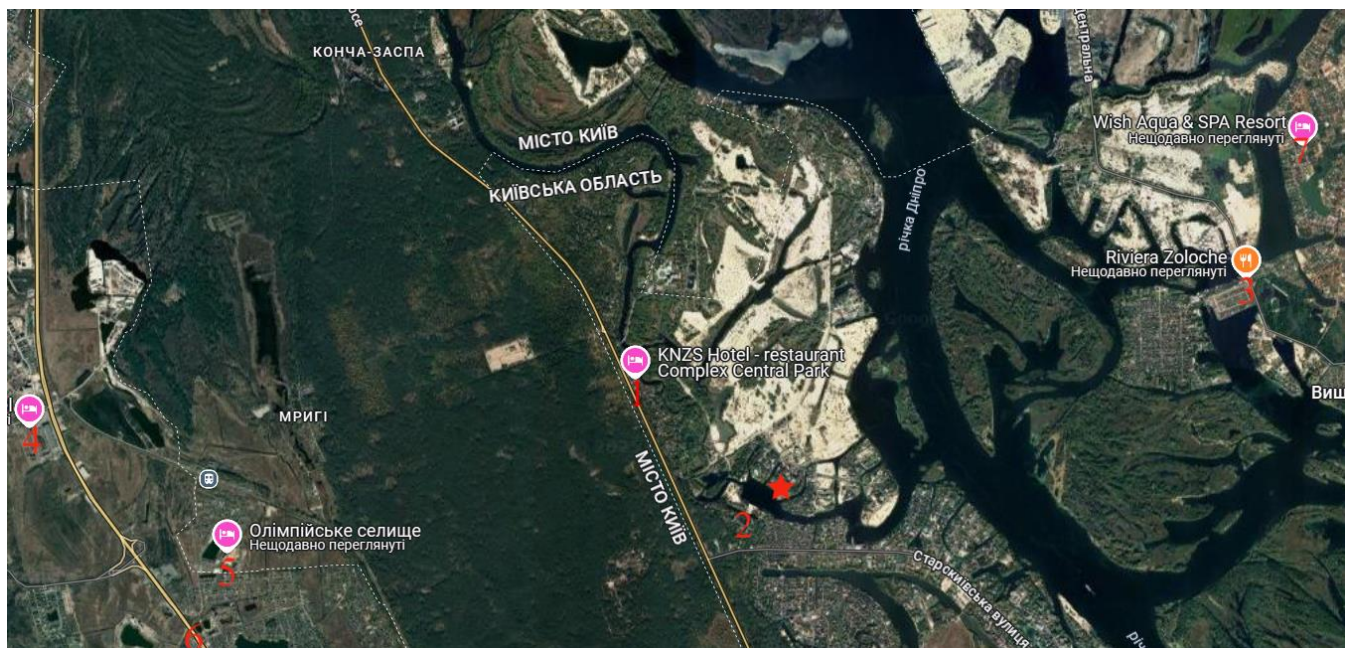


Рис. 2.3 – Ситуаційний план

Таблиця 2.1 – Експлікація будівель та споруд

№	Найменування об'єкта	Характеристика
★	I. Засіб розміщення, який проєктується	категорія 4*, 55 номерів
	II. Конкуренти	
1.	KNZS Hotel – Restaurant Complex Central Park	категорія 4*, 13 номерів
2.	Санаторій «Жовтень»	84 номерів
3.	Riviera Zoloche Resort & Spa	14 номерів, 11 будинків
4.	Manufectura Hotel	категорія 4*, 38 номерів
5.	Olympic Village	36 номерів
6.	Бізнес-готель Трипільське сонце	33 номери
7.	Wish Aqua & SPA Resort	категорія 5*, 43 номерів
	III. Місця зосередження туристів	
8.	Ресторан Купецький двір	180 місць

Для визначення оптимального формату та категорії майбутнього курортного готелю проведено аналіз існуючих засобів розміщення в радіусі 2 км від вибраної локації для проектного готелю. Виявлено два конкуренти: KNZS Hotel – Restaurant Complex Central Park та Санаторій «Жовтень».

Таблиця 2.2 – Забезпеченість досліджуваного регіону готелями

Діючі засоби розміщення	Адреса	Тип	Категорія	Номерний фонд та цінова політика	Інфраструктура та послуги	Середньорічне завантаження, %
KNZS Hotel – Restaurant Complex Central Park	вул. Столичне шосе, 275, Козин, Київська область	Курортний готель	****	12 номерів. (Стандартний номер – 6, Напівлюкс – 1, Сімейний номер – 2, Люкс – 2, Апартаменти – 1) Стандартний номер – 3800 Напівлюкс – 4400, Сімейний номер – 4900, Люкс – 4900-6600, Апартаменти – 7200	Інфраструктура: Басейни (відкритий та закритий), приватна автостоянка, тенісний корт, конференц зал, ресторан, бар, лазня, фінська сауна, турецький хамам, інфрачервона сауна, масажний кабінет, кімната для караоке, більярдна кімната, дитячий майданчик, сад, пральня, нічний клуб. Послуги: Розміщення, харчування, СПА-процедури, трансфер, хімчистка, Wi-Fi, автостоянка, місце для пікніка, жива музика/виступ, урок готування, вечори перегляду фільмів, тимчасові виставки мистецтв, дитячий клуб, верхова їзда, піші прогулянки, каное, більярд, ігрова кімната, риболовля, сніданок у номері, няня/послуги по догляду за дітьми, прибирання, праска, послуги конференц-залу/бенкетний зал.	70%
Санаторій «Жовтень»	27 км, Столичне шосе, 27, Київська область	Санаторій	-	84 номерів. (Стандарт-50 Стандарт покращений-25 Напівлюкс-5 Люкс-4) Стандарт-891	Інфраструктура: магазини; бар; бібліотека; піщаний пляж; сауни; караоке; критий басейн; спортивні майданчики; автостоянка; перукарня; екскурсійне бюро, конференц-зал, ідальня,	55%

Продовження табл.2.2

				Стандарт покращений-1221 Напівлюкс-1463 Люкс-1595-1650	аптека, пральня, тренажерний зал, медичний центр, кіноконцертний зал, волейбольний та баскетбольний майданчик. Послуги: Розміщення, харчування, лікувальний комплекс, кіно перегляд, танці, екскурсії, спортивно – розважальні програми, обмін валют.	
Riviera Zolocheska Resort & Spa	Європейська область, Вишеньки, Київська область	Спа-готель	-	14 номерів, 11 будинків. Стандарт – 4 000 грн Напівлюкс – 5 300 Люкс – 5 700 Будинки 1-8 – 12 000 грн Будинки 9-11 – 14 000 грн	Інфраструктура: Номери та проживання Басейни SPA-центр Фітнес-клуб Ресторани та кафе Дитячий клуб Салон краси Яхт-клуб Вертолітний майданчик Паркінг Конференц-зали та банкетні зали Послуги: Проживання Харчування Масажні процедури Обгортання Сауна, турецька баня, парна Фітнес Дитячі послуги Трансфер Хімчистка Прання Обмін валют	65%
Manufatura Hotel	Київська область, Києво-Святошинський район, с. Ходосівка, вул. Обухівське шосе-2, буд 2	Готель	****	38 номерів. Стандарт Квін – 4600 Стандарт Твін – 5150 Апартаменти – 7000 Люкс – 7000	Інфраструктура: Номери Фітнес-центр Масажний кабінет 9 ресторанів Кав'ярні та кондитерські 3 конференц-зали Кінотеатр Боулінг Тир Арт-галерея Дитячий майданчик Аутлет-містечко	60%

Продовження табл.2.2

					«Мануфактура Парковка Послуги: Проживання Харчування Фітнес SPA та оздоровлення Басейн Бізнес-послуги Розваги Послуги для дітей Паркінг Трансфер Пральня та хімчистка Обслуговування номерів Консьєрж-сервіс	
Olympic Village	Київська обл., с.Ходосівка, вул. Олімпійська, буд. 1	Готель	-	36 номерів, 4 шале, 4 котеджів Стандарт – 3200 грн Трьохмісний – 3900 грн Сімейний – від 4600 грн Шале на 4-х – 8500 грн Шале на 10-х – 15000 грн Котедж на 6-х – 10500 грн	Інфраструктура: Номери Шале та котеджі Ресторан Тераси Басейн Тренажерний зал Тенісні корти Корти для сквош Футбольні поля Волейбольне та баскетбольне поля Зал для Pole dance SPA-зона Салон краси Дитячий майданчик Басейн для дітей Дитячий табір Конференц-зал Більярд Приватна пляжна зона Паркінг Послуги: Проживання Харчування Фітнес-центр Басейн Сауна Спа-послуги Масаж Тенісні корти Сквош Футбольні поля	60%

Продовження табл.2.2

					Дитячий майданчик Дитячий табір Конференц-зал Безкоштовна парковка Приватна пляжна зона Шезлонги та пляжні парасольки Сад Риболовля	
Бізнес-готель Трипільське сонце	Київська обл., Обухівський р-н, Підгірці, вул.Боровкова, 81	Діловий готель	-	33 номери	Інфраструктура: Готельні номери Котеджі Ресторани Банний комплекс SPA-центр Конференц-зали Альтанки на природі Автостоянка Послуги: Проживання Харчування Банний комплекс SPA-послуги Конференц-сервіс Організація заходів Безкоштовна парковка Масаж Прокат альтанок	55%
Wish Aqua & SPA Resort	Набережна вулиця, 29, Вишеньки, Київська обл	Спа-готель	*****	43 номерів	Інфраструктура: Номери Вілли Ресторани Бари Басейни SPA-центр Сауни Аромаграти Фітнес-зал Дитячий клуб Конференц-зали Зони для проведення заходів Пляжна зона Паркінг Салон краси Пральня Масажний кабінет Дитячий майданчик Послуги: Проживання	60%

Продовження табл.2.2

					Харчування Басейни SPA-послуги Фітнес Масаж Косметологія Банний комплекс Соляна кімната Бальнеологічні процедури Сауни Хамам Джакузі Аромаграти Дитячий клуб Дитячий майданчик Послуги няні Організація заходів Конференц-сервіс Паркінг Прокат велосипедів Риболовля Салон краси Пральня Дієтичне меню	
--	--	--	--	--	--	--

**Таблиця 2.3 – Характеристика основних та додаткових послуг конкурентів
проектованого підприємства готельного господарства**

№	Підприємство готельного господарства	Переваги	Недоліки
1	KNZS Hotel – Restaurant Complex Central Park	- Розташування в престижній зоні; - Розвинена інфраструктура (басейн, СПА, ресторан, бар, конференц-зал, нічний клуб); - Різноманітні послуги (аніматори, екскурсії, риболовля, кінні прогулянки, кіно, виставки); - Високий рівень обслуговування та комфорту.	- Висока вартість проживання; - Обмежена кількість номерів (лише 12); - Орієнтація більше на преміум-сегмент, що зменшує доступність для широкої аудиторії.
2	Санаторій «Жовтень»	- Велика місткість (84 номери); - Наявність лікувально-оздоровчих послуг; - Інфраструктура включає басейн, бібліотеку, спортивні майданчики; - Доступні ціни порівняно з іншими закладами регіону.	- Орієнтація переважно на санаторно-курортне лікування, що обмежує аудиторію відвідувачів; - Застаріла інфраструктура; - Потрібен капітальний ремонт; - Застарілий номерний фонд;

			- Відсутність сучасних розважальних послуг (нічний клуб, кінозали, караоке тощо).
3	Riviera Zoloche Resort & Spa	- Розташований на березі Дніпра, пропонує мальовничі краєвиди та спокійне оточення. - Сучасні номери з видом на річку, ресторан Zafferano з італійською кухнею, спа-центр, сауна, хамам, масажні кабінети, дитячий клуб та ігрова зона. - Фітнес-центр, піші прогулянки, конференц-зали, трансфер	- Високий рівень цін, що може бути недоступним для деяких гостей. - Віддаленість від центру Києва може створювати труднощі для тих, хто планує часті поїздки до міста.
4	Manufatura Hotel	- Знаходиться в межах аутлет-містечка, що зручно для шопінгу та розваг. - Просторі номери, сучасний інтер'єр, конференц-зали, спа-центр, басейн, фітнес-зал. - Безкоштовний Wi-Fi, паркінг, ресторани та кафе на території комплексу	- Може не відповідати очікуванням тих, хто шукає природу та спокійний відпочинок.
5	Olympic Village	- Готельний комплекс з шале, рестораном, спортивним центром (тренажерний зал, басейн, тенісні корти, сквош), дитячою академією тенісу. - Поруч з озером, що дозволяє займатися риболовлю та іншими видами активного відпочинку.	- Деякі відгуки вказують на потребу в оновленні інтер'єру та обладнання. - Можливі затримки в обслуговуванні під час високого сезону.
6	Бізнес-готель Трипільське сонце	- Заміський клуб з природним оточенням, що сприяє релаксації та відпочинку. - Готель, котеджі, ресторани, бані, конференц-зали, альтанки на природі. - Організація заходів, банкетів, конференцій.	- Віддаленість від Києва може створювати труднощі для гостей без власного транспорту.
7	Wish Aqua & SPA Resort	- Чотири басейни (включаючи дитячий та з морською водою), спа-комплекс (хамам, римська та фінська бані, інфрачервона сауна, соляний грот), фітнес-клуб, дитячий клуб. - Екологічно чиста місцевість поруч з природними водоймами та лісами. - Ресторан з авторським меню, організація свят та кейтеринг.	- Високий рівень цін на послуги та проживання. - У вихідні дні можливе скупчення відвідувачів, що може впливати на якість обслуговування.

2.3 Дослідження контингенту потенційних споживачів готельних послуг

Аналіз попиту потенційних споживачів на готельні послуги в Козині, Київська область, що проектується є одним з головних етапів у плануванні майбутнього готельного підприємства. Розуміння туристичних маршрутів, сезонних коливань контингенту відпочивальників, ділової активності регіону та можливостей прийому іноземних туристів дозволяє визначити оптимальну місткість та спектр послуг готелю.

Місце для проектного готелю розташований у красивій місцевості поблизу річки Дніпро, та природи, що робить його привабливим для людей, що втомилися від міської суєти та поганого повітря, а також що полюбляють природу та водні види відпочинку. Наявність зелених зон, лісів та водойм сприяє розвитку екотуризму, піших прогулянок та риболовлі. Близькість до Києва забезпечує доступ до культурних та історичних пам'яток столиці, що може бути додатковим стимулом для туристів обирати Козин як місце проживання під час відвідування Києва.

Основний туристичний сезон припадає на весняно-літній період, коли погодні умови сприяють активному відпочинку на природі. У цей період часу буде підвищений попит з боку сімей з дітьми, молодих пар та груп друзів, які шукають відпочинку на вихідні або короткострокові відпустки. Восени та взимку попит може знижуватися, однак розвиток додаткових послуг, таких як спа-процедури, оздоровчі програми та організація корпоративних заходів, може залучити гостей і в цей період.

Саме місце де буде майбутній готель та село Козин в цілому та прилеглі території характеризуються активним розвитком котеджних містечок та заміських резиденцій, що свідчить про те, що всі проживаючі тут, є платоспроможне населення. Близькість до Києва сприяє проведенню корпоративних заходів, семінарів та тренінгів у заміській обстановці. Це відкриває можливості для готелю надавати конференц-сервіси та організовувати бізнес-заходи.

Завдяки зручному транспортному сполученню з Києвом, іноземні туристи можуть легко дістатися до Козина. Для залучення цієї категорії гостей потрібно забезпечити персонал, який володіє іноземними мовами, а також адаптувати

інформаційні матеріали та послуги під потреби міжнародних гостей. Також якщо у таких гостей немає свого транспортного засобу, а таких буде багато, то для цього потрібно мати свій трансфер, який допоможе добиратися до самого готелю, від місця знаходження гостя.

Висновок щодо потенційних споживачів та місткості готелю

Враховуючи вищезазначені фактори, потенційними споживачами готельних послуг у Козині є:

- Сімейні пари та групи друзів, які шукають відпочинку на природі.
- Мешканці Києва, зацікавлені у короткострокових заміських поїздах.
- Корпоративні клієнти, які планують бізнес-заходи та тренінги.
- Іноземні туристи, які бажають поєднати відвідування Києва з відпочинком у спокійній місцевості.

З огляду місцевість та площу місця, що складає – 8691 м², очікуваний попит та аналіз конкурентного середовища, оптимальна місткість майбутнього готелю буде становити близько 55 номерів. Це дозволить забезпечити індивідуальний підхід до кожного гостя та підтримувати високий рівень обслуговування, одночасно задовольняючи потреби різних категорій гостей.

2.4 Визначення концептуальних засад діяльності готелю

Для повного розуміння концепції готелю, чим він буде займатися, що він буде пропонувати, для цього буде здійснено визначення концептуальних засад діяльності майбутнього готелю. Основна мета – розробка унікальної концепції, яка дозволить позиціонувати заклад готельного господарства на ринку готельних послуг з урахуванням специфіки споживчого попиту та сучасних тенденцій галузі. Для цього буде проведено аналіз основних напрямків функціонування готельного підприємства, із застосуванням системного підходу, що включає оцінку таких характеристик, як дизайн інтер'єру, спектр основних і додаткових послуг, технологічна оснащеність, рівень сервісу, інноваційність та екологічна орієнтація. Розроблену концепцію буде представлено у вигляді таблиці, що дозволить продемонструвати ключові ознаки, на яких базується функціонування готелю, та

сприятиме подальшому вибору оптимальної стратегії розвитку готелю з орієнтацією на певні сегменти споживчого ринку.

Таблиця 2.4 – Концепція діяльності проєктованого засобу розміщення

Ознаки концепції	Характеристика ознак
Тип готелю	Готель
Спеціалізація	Курортний готель
Категорія	4*
Номерний фонд	55 номерів: 1 номер апартамент, 1 люкс, 1 напівлюкс, 11 номерів 1 категорії одномісний, 35 номерів 1 категорії двомісний, 6 номерів для маломобільних груп населення
Місце знаходження:	
– фактичне	с. Козин, вулиця Монашинська
– знакове	с. Козин, вулиця Монашинська
Форма власності	Приватна
Організаційна структура управління	Лінійно-функціональна
Споруда готелю	5 поверхова споруда
Стиль дизайну	Модерн середини століття
Контингент споживачів	Молодь, студенти, люди середнього віку, сім'ї з дітьми, туристи з України, люди похилого віку, іноземні туристи
Основні послуги	- Послуги з розміщення; - Послуги харчування
Додаткові послуги	- СПА - Косметичні послуги - Масаж - Послуги конференц або банкетного залу - Хімчистка - Швачка - Послуги користування тренажерним залом - Трансфер - Автостоянка - Риболовля
Інфраструктура	Готель розташований у мальовничій місцевості села Козин, поруч із річкою Дніпро, що забезпечує відвідувачам чудові природні умови для відпочинку та рекреації. Таке розташування дозволяє гостям насолоджуватися спокійною атмосферою та екологічно чистою зоною, а також скористатися можливостями для риболовлі, прогулянок та активного відпочинку на природі. До готелю веде зручна автомобільна дорога, що забезпечує легкий доступ до основних маршрутів та Києва. У готелі розміщується рецепція з цілодобовим обслуговуванням, туристичне бюро для організації екскурсій та замовлення додаткових послуг. Для комфорту гостей передбачені послуги трансферу, включаючи зустріч та перевезення з вокзалу. На території готелю знаходиться пральня для обслуговування відвідувачів, а також пункт прокату спортивного інвентарю, де можна орендувати велосипеди та інші аксесуари для активного відпочинку.

Продовження табл.2.4

	Гості можуть скористатися сервісом замовлення місць у ресторанах міста. Номерний фонд готелю складається з 55 номерів. У кожному номері розміщена інформаційна папка з переліком готельних послуг, а також детальною інформацією про екскурсійні програми, транспортне обслуговування та можливості відпочинку.
Режим роботи	- Готель – цілодобово. - Ресторан – з 7.00 по 23.00
Площа	98*55=5390 м ²

Проектована концепція діяльності курортного готелю в Козині забезпечує його особливе позиціонування на ринку серед конкурентів готельних послуг в селі Козин, враховуючи специфіку регіону, туристичний попит та сучасні тенденції у сфері гостинності. Готель орієнтований на різні категорії клієнтів, зокрема молодь, студентів, сім'ї з дітьми, людей середнього віку, іноземних туристів та ділових гостей. Завдяки вдалому розташуванню, поруч із річкою Дніпро, готель буде пропонувати відвідувачам поєднання комфортного відпочинку, оздоровлення та активного дозвілля. А також передбачає надання послуг трансферу з вокзалу.

Основу концепції формуватиме інновація готелю, яка стане унікальністю для відпочинку та ділового призначення, що включає ресторан, бар, басейн, баню, конференц-зал, пральню, дитячі зони, місця для риболовлі та спортивні розваги. Додаткові послуги та інфраструктура, такі як СПА, косметичні процедури, масаж, трансфер, хімчистка, автостоянка, роблять заклад максимально комфортним для гостей різних соціальних груп. Ключовою інновацією готелю є впровадження штучного інтелекту до операційної системи бронювання, розподілу номерів та «смарт-номерів», що дає змогу відпочити по новому.

РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ

3.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готельного підприємства

Моделювання сервісно-виробничого процесу курортного готелю на 55 місць є ключовим етапом створення ефективної організаційної структури, орієнтованої на індивідуальні потреби гостей. Використання сучасних ІТ-інструментів для персоналізації дозволяє підвищити якість обслуговування, оптимізувати роботу персоналу та забезпечити унікальний відпочинок для кожного клієнта. Головною метою є чітке визначення функцій кожної служби готелю, їх взаємодії між собою та впровадження інноваційних технологій, які допомагають передбачати потреби гостей і надавати послуги за індивідуальними запитами. Для забезпечення безперебійної роботи готелю всі служби повинні координувати свої дії, використовуючи єдину цифрову платформу управління. ІТ-інструменти застосовуються для автоматичного збору даних про вподобання гостей, прогнозування попиту на послуги та створення персоналізованих рекомендацій (харчування, дозвілля, оздоровчі процедури тощо).

Таблиця 3.1 – Основні служби готелю

Назва служби	Обов'язки	Працівники
Адміністративна служба	– Загальне управління всіма службами готелю; – Розробка стратегії розвитку та координація діяльності; – Контроль фінансів, кадрових питань і господарських процесів; – Аналіз даних із ІТ-систем для прогнозування попиту та управління ресурсами; – Розробка програм лояльності та персоналізації сервісу.	Генеральний директор; Виконавчий директор; Секретар директора; Головний бухгалтер; Бухгалтер; Маркетолог; HR-менеджер; Працівник відділу кадрів.
Служба прийому та розміщення (Front Office)	– Організація процесу реєстрації та поселення гостей; – Надання інформаційної підтримки; – Організація трансферів; – Використання чат-ботів і цифрових анкет для збору уподобань гостей; – Формування персоналізованих рекомендацій.	Менеджер служби прийому; Черговий адміністратор; Консьєрж; Носій багажу; Порт'є; Швейцар.

Продовження табл. 3.1

Служба ресторанного господарства (F&B)	– Організація харчування гостей у ресторані та номерах; – Розробка індивідуальних меню з урахуванням дієтичних обмежень і смаків; – Проведення банкетів та дегустацій; – Використання ІІІ для аналізу замовлень і створення персоналізованих пропозицій.	Менеджер ресторану; Шеф-кухар; Су-шеф Кухарі; Адміністратор залу; Офіціанти; Бармен; Прибиральниця залу; Мийник посуду.
Служба експлуатації номерного фонду (Housekeeping)	– Підтримання чистоти та порядку в номерах і громадських зонах; – Заміна білизни, рушників, догляд за інвентарем; – Автоматичне формування графіку прибирання відповідно до побажань гостей (через систему управління); – Повідомлення про технічні несправності.	Менеджер служби НФ; Старша покоївка; Покоївка; Персонал пральні; Прибиральниці.
Сервісно-технічна служба	– Збір та аналіз даних про вподобання гостей (харчування, розваги, оздоровчі процедури); – Формування індивідуальних пропозицій і нагадувань (через мобільний додаток чи e-mail); – Впровадження віртуального консьєржа (AI-консультанта 24/7); – Підвищення іміджу готелю через інноваційний підхід до обслуговування. – Обслуговування інженерних мереж та обладнання; – Усунення несправностей; – Моніторинг стану будівлі за допомогою “розумних” датчиків; – Догляд за територією та басейном.	Менеджер сервісно-технічного забезпечення готелю; Керівник цифрових інновацій; Фахівець із даних (data-менеджер); AI-менеджер з персоналізації; Головний інженер; Майстер із технічного обслуговування; Електрик; Водії; Вантажники; Садівник.
Служба SPA	– Організація та проведення оздоровчих і релаксаційних процедур; – Консультування гостей щодо вибору програм (масажі, спа-терапії, фітнес-заняття); – Складання індивідуальних фітнес- та оздоровчих планів; – Контроль за дотриманням санітарних норм;	Менеджер СПА; Масажисти; Фітнес-тренери; Медсестра; Адміністратор СПА; Косметолог; Прибиральниці;

Продовження табл. 3.1

	– Надання першої медичної допомоги у разі потреби; – Використання фітнес-трекерів та додатків для моніторингу фізичного стану гостей.	
Служба безпеки	– Охорона території та приміщень готелю; – Відеоспостереження; – Використання систем розпізнавання для виявлення небезпечних ситуацій; – Проведення інструктажів із безпеки.	Начальник охорони; Охоронці.

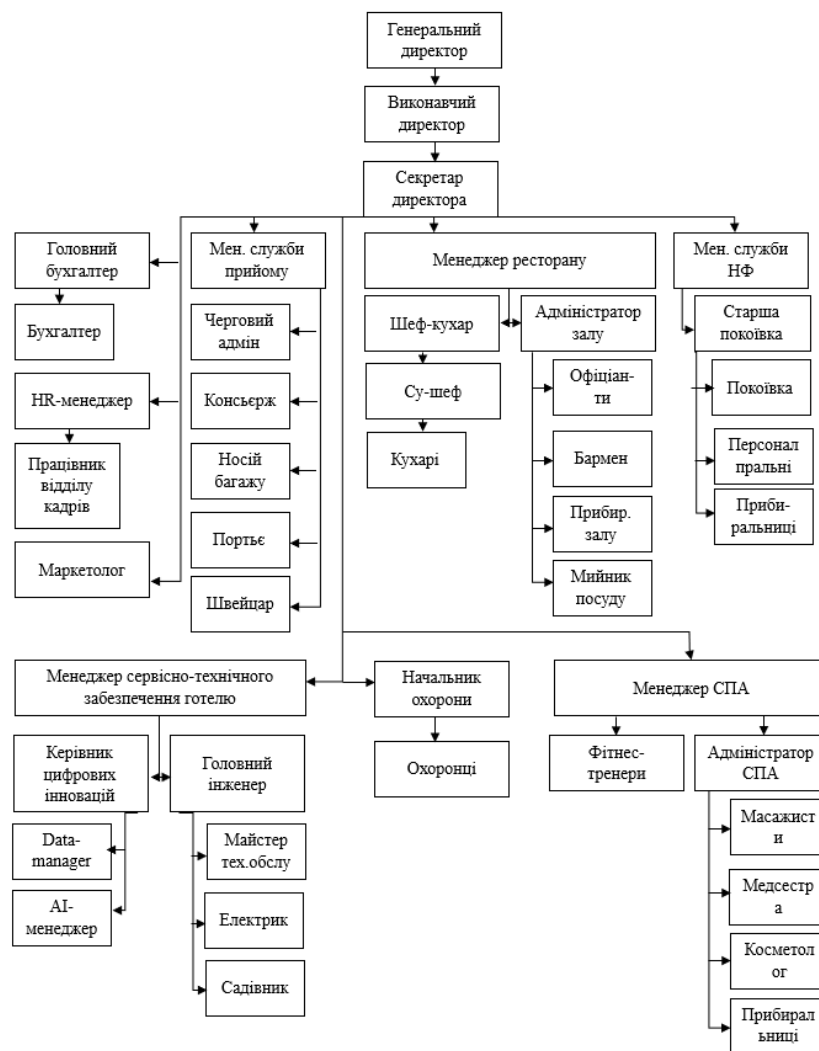


Рис. 3.1 – Організаційна структура управління готелю

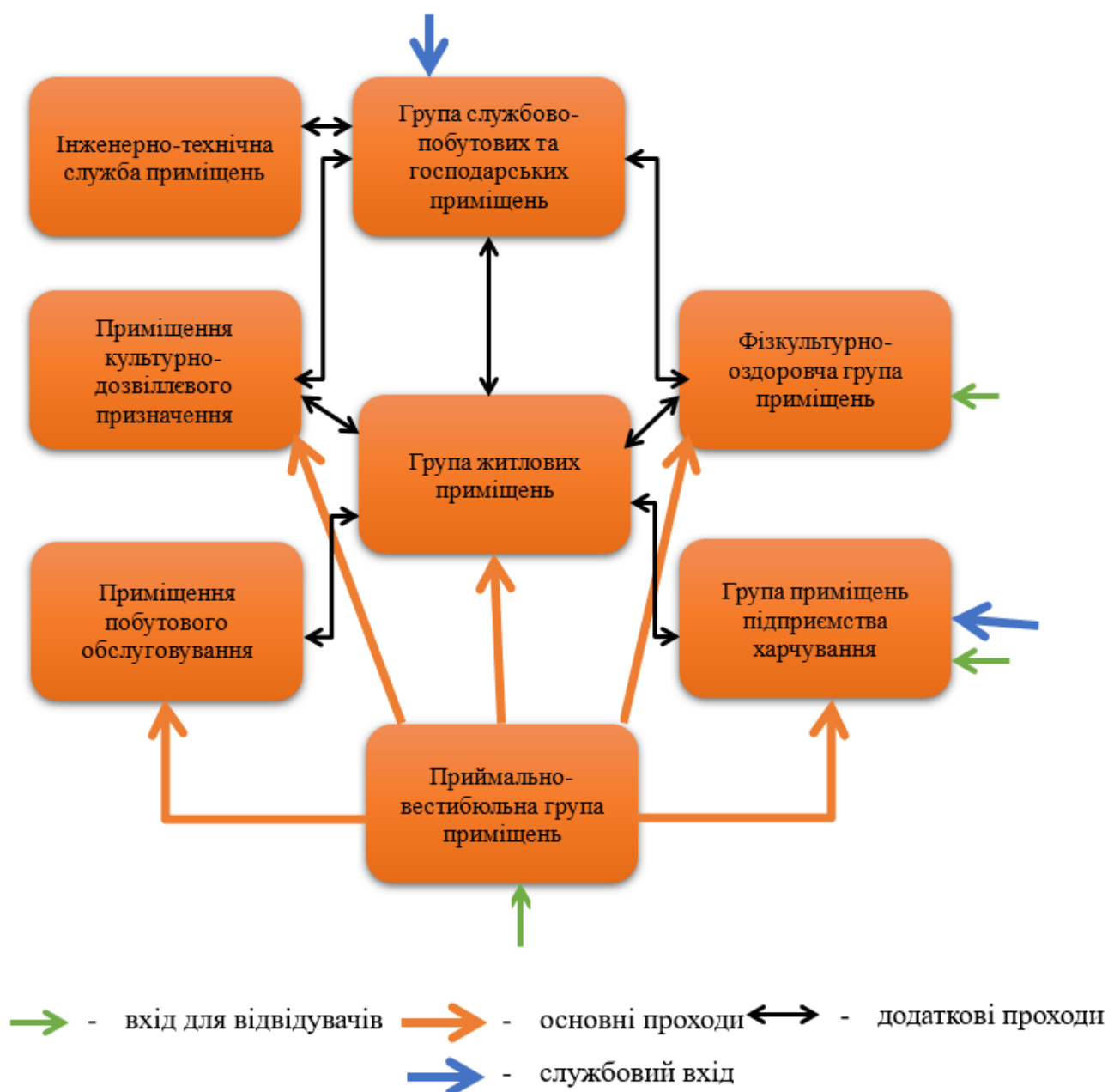


Рис. 3.2 – Функціональна схема готелю

Для ефективного управління курортним готелем необхідно створити функціональну структуру, яка забезпечить узгоджену роботу всіх служб та оптимальну взаємодію між ними.

Служба прийому та розміщення (ресепшн) є центральною точкою контакту з гостями, де здійснюється реєстрація, надання ключів від номерів та інформації про послуги закладу.

Номерний фонд складається з житлових приміщень, за якими закріплена служба управління номерним фондом. Ці приміщення повинні відповідати стандартам комфорту, чистоти та враховувати потреби різних категорій гостей.

Ресторан і зони харчування розташовуються поблизу житлової частини, щоб забезпечити зручний доступ і комфортне обслуговування.

Оздоровчі та релаксаційні зони (тренажерний зал, спа) мають бути доступними для гостей, зберігаючи при цьому атмосферу приватності та затишку.

Культурно-дозвілєва група приміщень включає зали для проведення дозвілля, культурних заходів та конференц-зали, що забезпечують можливість організації бізнес-заходів, семінарів та ділових зустрічей для корпоративних клієнтів.

Взаємозв'язки між приміщеннями:

Ресепшн розташований поблизу головного входу та громадських зон відпочинку.

Фізкультурно-оздоровчі приміщення розміщуються на окремих у віддалених частинах комплексу, щоб не порушувати спокій гостей.

Культурно-дозвілєва група приміщень із конференц-залами розташовується окремо від житлової зони.

3.2 Характеристика приймально-вестибюльної групи приміщень

Відповідно до ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі», для кожного класу готельного підприємства необхідно визначати склад приміщень приймально-вестибюльної групи з урахуванням місткості та концепції закладу. Такі приміщення мають відповідати встановленим стандартам, враховувати технологічні, санітарно-гігієнічні норми та особливості обслуговування відвідувачів.

$$S_{кор} = \sum p \cdot S,$$

де p – кількість одиниць обладнання даного виду (типу), шт.;

S – площа, яку займає одиниця обладнання цього виду, м².

Таблиця 3.2 – Перелік обладнання і розрахунок корисної площі приміщень приймально-вестибюльної групи

Необхідне устаткування				Площа обладнання, м²
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць, шт	Габаритні розміри, мм	
Вестибюль				
Диван	Jysk EGEDAL	2	1700*810*820	2,75
Стіл журнальний	Jysk NYBO	2	700*700*430	0,98
Всього				3,73
Бюро прийому і реєстрації				
Стійка ресепшен	Torg Mebel 1027	1	2000*600*1200	1,2
Стілець	Jysk KOKKEDAL	2	550*580*810	0,64
Шафа для документів	МебШоп	2	600*350*17800	0,42
Комп'ютер	ALFA Office 537	2	300*100*380	-
Телефон	Fanvil H4	2	127*70*221	-
Принтер	Canon	1	451*460*380	-
Всього				2,26
Кімната чергового адміністратора				
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Шафа для документів	МебШоп	1	600*350*17800	0,21
Комп'ютер	ALFA Office 537	1	300*100*380	-
Телефон	Fanvil H4	1	127*70*221	-
Принтер	Canon	1	451*460*380	-
Всього				1,37
Консьєрж-сервіс				
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Шафа для документів	МебШоп	2	600*350*17800	0,42
Всього				0,74
Сейфова				
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Сейф	Griffon	2	474*335*575	-
Всього				1,16
Місце для багажних візків				
Візок	BellBoy	1	1100*650*1880	0,72
Всього				0,72
Камера схову				
Шафа металева ячейкова	ШКМ	1	1500*500*1800	0,75
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Всього				1,91
Гардероб				
Вішалка підлогова	ВЛ-2 100	2	1000*550*1600	1,1

Продовження табл. 3.2

Всього				1,1
Пост охорони				
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	2	550*580*810	0,64
Шафа для документів	МебШоп	1	600*350*17800	0,21
Комп'ютер	ALFA Office 537	1	300*100*380	-
Телефон	Fanvil H4	1	127*70*221	-
Принтер	Canon	1	451*460*380	-
Всього				1,69
Санвузол чоловічий				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Пісуар	KOLO Sniper	1	330*230*450	0,08
Раковина	KOLO FREJA	2	400*330*145	0,26
Всього				0,57
Санвузол жіночий				
Унітаз	KOLO FREJA	2	354*640*780	0,46
Раковина	KOLO FREJA	2	400*330*145	0,26
Всього				0,72
Санвузол службовий				
Унітаз	KOLO FREJA	2	354*640*780	0,46
Раковина	KOLO FREJA	2	400*330*145	0,26
Всього				0,72
Санвузол для маломобільних груп населення				
Унітаз	KOLO FREJA	2	354*640*780	0,46
Раковина	KOLO FREJA	2	400*330*145	0,26
Всього				0,72

**Таблиця 3.3 – Розрахункові та нормативні значення площ приміщень
приймально-вестибюльної групи**

Приміщення	Розрахована орієнтована загальна площа приміщень, м²	Нормативна площа приміщень, м²
Вестибюль	12,43	80
Бюро прийому та реєстрації	7,53	11
Кімната чергового адміністратора	4,57	12
Консьєрж сервіс	2,47	8
Сейфова	3,87	6
Місце для багажних візків	2,40	3
Камера схову	6,37	8,5
Гардероб	3,67	-
Пост охорони	5,63	2
Санвузол чоловічий	1,9	8
Санвузол жіночий	2,4	8
Санвузол службовий	2,4	8

Продовження табл. 3.3

Санвузол для маломобільних груп населення	2,4	9,6
Всього	58,03	164,1

Таблиця 3.4 – Склад і площі приміщень приймально-вестибюльної групи

Приміщення	Площа приміщень, м²
Вестибюль	80
Бюро прийому та реєстрації	11
Кімната чергового адміністратора	12
Консьєрж сервіс	8
Сейфова	6
Місце для багажних візків	3
Камера схову	8,5
Гардероб	3,67
Пост охорони	5,63
Санвузол чоловічий	8
Санвузол жіночий	8
Санвузол службовий	8
Санвузол для маломобільних груп населення	9,6
Всього	171,40

3.3 Характеристика житлової групи приміщень

Формування житлового фонду готелю проводиться на основі чинних нормативів, передбачених ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі».

Таблиця 3.5 – Розрахунок номерного фонду курортного готелю на 55 номерів

Тип номеру	Характеристика номеру		Кількість номерів даного типу, шт.	Кількість місць в номерах даного типу, шт.
	Кількість кімнат, шт.	Кількість місць, шт.		
Апартамент	2	2	1	2
Люкс	2	2	1	2
Напівлюкс	1	1	1	1
Номер I категорії одномісний	1	1	11	11
Номер I категорії двомісний	1	2	35	70
Номер для маломобільних груп населення	1	2	6	12
Всього			55	98

Таблиця 3.6 – Перелік обладнання і розрахунок корисної площі

Необхідне устаткування				Площа обладнання, м²
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць, шт	Габаритні розміри, мм	
Апартаменти				
Спальня				
Ліжко двоспальне	Jysk MARKSKEL	1	1700*2100*910	3,57
Тумба приліжкова	Jysk Tapdrup	2	410*320*480	0,26
Дзеркало настінне	Jysk Vilslev	1	500*10*1000	-
Шафа	Jysk VELLERUP	1	1510*590*2000	0,89
Крісло	Jysk HUNDESTED	2	720*800*980	1,16
Стіл журнальний	Jysk TROSTERUD	1	540*1060*600	0,57
Тумба під ТВ	Jysk MARKSKEL	1	1600*430*540	0,69
Телевізор	Samsung	1	979,9*170,3*596,6	-
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Всього				8,3
Вітальня				
Диван	Jysk GISTRUP	1	1370*760*780	1,04
Тумба під ТВ	Jysk MARKSKEL	1	1600*430*540	0,69
Телевізор	Samsung	1	979,9*170,3*596,6	-
Стіл обідній	Jysk AABENRAA	1	1200*800*750	0,96
Стілець обідній	Jysk PEBRINGE	2	520*620*820	0,32
Кухонна ніша	Еко	1	2400*600*2500	1,44
Всього				4,45
Всього житлової площі номеру				12,75
Передпокій				
Тумба для багажу	KOM2S Лондон	1	670*380*490	0,25
Дзеркало	KOM2S Лондон	1	700*20*1250	-
Тумба	KOM2S Лондон	1	700*380*940	0,27
Шафа	KOM2S Лондон	1	800*380*2200	0,3
Вішак	KOM2S Лондон	1	670*30*1700	-
Всього				0,82
Основний санітарний вузол				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Біде	KOLO FREJA	1	540*360*400	0,19
Ванна	Kolo Opal Plus	1	1700*700*430	1,19
Всього				1,74
Додатковий санітарний вузол				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Біде	KOLO FREJA	1	540*360*400	0,19
Всього				0,55
Всього за номером				15,86
Люкс				
Спальня				
Ліжко двоспальне	Jysk MARKSKEL	1	1700*2100*910	3,57
Тумба приліжкова	Jysk Tapdrup	2	410*320*480	0,26

Продовження табл. 3.6

Дзеркало настінне	Jysk Vilslev	1	500*10*1000	-
Стіл журнальний	Jysk TROSTERUD	1	540*1060*600	0,57
Тумба під ТВ	Jysk MARKSKEL	1	1600*430*540	0,69
Телевізор	Samsung	1	979,9*170,3*596,6	-
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Всього				6,25
<i>Вітальня</i>				
Диван	Jysk GISTRUP	1	1370*760*780	1,04
Тумба під ТВ	Jysk MARKSKEL	1	1600*430*540	0,69
Телевізор	Samsung	1	979,9*170,3*596,6	-
Стіл обідній	Jysk AABENRAA	1	1200*800*750	0,96
Стілець обідній	Jysk PEBRINGE	2	520*620*820	0,32
Всього				3,01
Всього житлової площі номеру				9,26
<i>Передпокій</i>				
Тумба для багажу	KOM2S Лондон	1	670*380*490	0,25
Дзеркало	KOM2S Лондон	1	700*20*1250	-
Тумба	KOM2S Лондон	1	700*380*940	0,27
Шафа	KOM2S Лондон	1	800*380*2200	0,3
Вішак	KOM2S Лондон	1	670*30*1700	-
Всього				0,82
<i>Основний санітарний вузол</i>				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Біде	KOLO FREJA	1	540*360*400	0,19
Душова кабіна	AQUASTREAM	1	900*900*1800	0,81
Всього				1,36
<i>Додатковий санітарний вузол</i>				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Біде	KOLO FREJA	1	540*360*400	0,19
Всього				0,55
Всього за номером				11,99
<i>Напівлюкс</i>				
<i>Спальня</i>				
Ліжко односпальне	Jysk MARKSKEL	1	900*2100*910	1,89
Тумба приліжкова	Jysk Tapdrup	1	410*320*480	0,13
Дзеркало настінне	Jysk Vilslev	1	500*10*1000	-
Крісло	Jysk HUNDESTED	1	720*800*980	0,58
Стіл журнальний	Jysk TROSTERUD	1	540*1060*600	0,57
Тумба під ТВ	Jysk MARKSKEL	1	1600*430*540	0,69
Телевізор	Samsung	1	979,9*170,3*596,6	-
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Всього				5,02
<i>Передпокій</i>				
Тумба для багажу	KOM2S Лондон	1	670*380*490	0,25
Дзеркало	KOM2S Лондон	1	700*20*1250	-

Продовження табл. 3.6

Тумба	KOM2S Лондон	1	700*380*940	0,27
Шафа	KOM2S Лондон	1	800*380*2200	0,3
Вішак	KOM2S Лондон	1	670*30*1700	-
Всього				0,82
<i>Санітарний вузол</i>				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Біде	KOLO FREJA	1	540*360*400	0,19
Ванна	Kolo Opal Plus	1	1700*700*430	1,19
Всього				1,74
Всього за номером				7,58
Номер 1 категорії одномісний				
<i>Спальня</i>				
Ліжко односпальне	Jysk MARKSKEL	1	900*2100*910	1,89
Тумба приліжкова	Jysk Tapdrup	1	410*320*480	0,13
Стіл журнальний	Jysk TROSTERUD	1	540*1060*600	0,57
Тумба під ТВ	Jysk MARKSKEL	1	1600*430*540	0,69
Телевізор	Samsung	1	979,9*170,3*596,6	-
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Всього				4,44
<i>Передпокій</i>				
Тумба для багажу	KOM2S Лондон	1	670*380*490	0,25
Дзеркало	KOM2S Лондон	1	700*20*1250	-
Тумба	KOM2S Лондон	1	700*380*940	0,27
Шафа	KOM2S Лондон	1	800*380*2200	0,3
Вішак	KOM2S Лондон	1	670*30*1700	-
Всього				0,82
<i>Санітарний вузол</i>				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Біде	KOLO FREJA	1	540*360*400	0,19
Душова кабіна	AQUASTREAM	1	900*900*1800	0,81
Всього				1,36
Всього за номером				7,58
Номер 1 категорії двомісний				
<i>Спальня</i>				
Ліжко односпальне	Jysk MARKSKEL	2	900*2100*910	3,78
Тумба приліжкова	Jysk Tapdrup	2	410*320*480	0,26
Стіл журнальний	Jysk TROSTERUD	1	540*1060*600	0,57
Тумба під ТВ	Jysk MARKSKEL	1	1600*430*540	0,69
Телевізор	Samsung	1	979,9*170,3*596,6	-
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	2	550*580*810	0,64
Всього				6,78
<i>Передпокій</i>				
Тумба для багажу	KOM2S Лондон	1	670*380*490	0,25
Дзеркало	KOM2S Лондон	1	700*20*1250	-
Тумба	KOM2S Лондон	1	700*380*940	0,27

Продовження табл. 3.6

Шафа	KOM2S Лондон	1	800*380*2200	0,3
Вішак	KOM2S Лондон	1	670*30*1700	-
Всього				0,82
<i>Санітарний вузол</i>				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Біде	KOLO FREJA	1	540*360*400	0,19
Душова кабіна	AQUASTREAM	1	900*900*1800	0,81
Всього				1,36
Всього за номером				7,58
<i>Номер для маломобільних груп населення</i>				
<i>Спальня</i>				
Ліжко односпальне	Jysk MARKSKEL	2	900*2100*910	3,78
Тумба приліжкова	Jysk Tapdrup	2	410*320*480	0,26
Стіл журнальний	Jysk TROSTERUD	1	540*1060*600	0,57
Тумба під ТВ	Jysk MARKSKEL	1	1600*430*540	0,69
Телевізор	Samsung	1	979,9*170,3*596,6	-
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	2	550*580*810	0,64
Всього				6,78
<i>Передпокій</i>				
Тумба для багажу	KOM2S Лондон	1	670*380*490	0,25
Дзеркало	KOM2S Лондон	1	700*20*1250	-
Тумба	KOM2S Лондон	1	700*380*940	0,27
Шафа	KOM2S Лондон	1	800*380*2200	0,3
Вішак	KOM2S Лондон	1	670*30*1700	-
Всього				0,82
<i>Санітарний вузол</i>				
Унітаз	KOLO FREJA	1	354*640*780	0,23
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Біде	KOLO FREJA	1	540*360*400	0,19
Душова кабіна	AQUASTREAM	1	900*900*1800	0,81
Всього				1,36
Всього за номером				7,58

Для кожного типу номерів, залежно від їхньої категорії, необхідно здійснити розрахунки, що включають визначення габаритів, площі розміщення обладнання та його впливу на загальну площу приміщення. Отримані дані дозволяють встановити орієнтовні розміри номерів різних типів, виходячи з показників корисної площі ($S_{кор}$) та загальної площі ($S_{заг}$).

Таблиця 3.7 – Загальна площа номерів курортного готелю на 55 номерів

Тип номера	Площа, м ²				
	житлова	Санвузлів		передпокою	Загальна
		основного	додаткового		
1	2	3	4	5	6
Апартамент	50	6,5	2,2	6	64,7

Продовження табл. 3.7

Люкс	35	4,53	2,2	6	47,73
Напівлюкс	16,73	5,8		6	28,53
Номер I категорії одномісний	14,8	4,53		6	25,33
Номер I категорії двомісний	22,6	4,53		6	33,13
Номер для маломобільних груп населення	27,12	5,44		7,2	39,76

**Таблиця 3.8 – Перелік обладнання і розрахунок корисної площі
приміщень поповерхового обслуговування**

Необхідне устаткування				Площа обладнання, м²
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць, шт	Габаритні розміри, мм	
Хол (вітальня)				
Диван	Jysk EGEDAL	2	1700*810*820	2,75
Стіл журнальний	Jysk NYBO	2	700*700*430	0,98
Всього				3,73
Кімната чергового персоналу з шафами для білизни				
Шафа	РАД ФАРМ	2	900*380*1800	0,68
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Стілець	Jysk KOKKEDAL	1	550*580*810	0,32
Всього				1,84
Комора брудної білизни				
Шафа	РАД ФАРМ	2	900*380*1800	0,68
Всього				0,68
Комора прибирального інвентарю				
Стелаж	МДФ БОНА	1	900*400*1600	0,36
Раковина	KOLO FREJA	1	400*330*145	0,13
Всього				0,49
Площадка розбирання брудної білизни при білизнопроводі				
Стелаж	МДФ БОНА	1	900*400*1600	0,36
Корзина для білизни	SNGS	1	510*410*800	0,21
Стіл	Kabinet Salita	1	1200*700*750	0,84
Всього				1,41
Кімната побутового обслуговування				
Стелаж	МДФ БОНА	2	900*400*1600	0,72
Сміттевий бак	Сміттєві баки	1	580*707*1034	0,41
Всього				1,13
Приміщення для зберігання візків покоївок				
Візок покоївки	Saro AF 258	1	1420*450*1120	0,64
Стелаж	МДФ БОНА	1	900*400*1600	0,36
Всього				1
Санвузол для персоналу				
Унітаз	KOLO FREJA	2	354*640*780	0,46
Раковина	KOLO FREJA	2	400*330*145	0,26
Душова кабіна	AQUASTREAM	2	900*900*1800	1,62
Всього				2,34

Площа корисного використання ($S_{кор}$) обчислюється як сукупність площ, зайнятих обладнанням і меблями в кожному типі приміщень. До загальної площі ($S_{заг}$) відносять метраж житлових кімнат, санітарних вузлів, прихожих, коридорів та інших допоміжних зон. Співставлення фактично отриманих показників із нормативними дає можливість оцінити відповідність планувальних рішень мінімальним стандартам для певної категорії готелю. У випадку, коли розрахована площа є меншою за встановлену норму, за основу береться нормативне значення для відповідного типу номера.

Таблиця 3.9 – Розрахункові та нормативні значення площ приміщення побутового обслуговування

Приміщення	Розрахована орієнтовна загальна площа приміщень, м ²	Нормативна площа приміщень, м ²
Хол (вітальня)	14,43	30
Кімната чергового персоналу з шафами для білизну	6,13	12
Приміщення для складання брудної білизни	2,27	6
Комора прибирального інвентарю	1,63	4
Площадка розбирання брудної білизни при білизнопроводі	4,7	4
Кімната побутового обслуговування	3,77	8
Приміщення для зберігання візків	3,33	12
Санвузол персоналу	7,8	4
Всього	44,06	80

Таблиця 3.10 – Склад і площі приміщень поповерхового обслуговування

Приміщення	Площа, м ²
Хол (вітальня)	30
Кімната чергового персоналу з шафами для білизну	12
Приміщення для складання брудної білизни	6
Комора прибирального інвентарю	4
Площадка розбирання брудної білизни при білизнопроводі	4,7
Кімната побутового обслуговування	8
Приміщення для зберігання візків	12
Санвузол персоналу	7,8
Всього	84,5

3.4 Організація харчування споживачів готельних послуг в закладах ресторанного господарства засобу розміщення

3.4.1 Структура та характеристика закладів ресторанного господарства засобу розміщення

Оскільки основними відвідувачами закладу є відпочиваючі туристи різних вікових категорій, доцільним вважається впровадження у ресторані континентального тарифного плану, за яким у вартість проживання включається лише сніданок. Це пояснюється тим, що люди захочуть більш відпочити під час обіду та вечері, а також відвідувати якісь заходи, тому організація харчування в цей період не є доцільним.

Відповідно, оптимальним рішенням буде одноразове харчування (сніданок) або ж система «bed and breakfast». Після сніданку, організованого у форматі шведського столу за континентальним планом, гостям пропонуватиметься сервіс за системою «A la carte» (меню вільного вибору). У готелі також функціонуватиме лобі-бар, розташований у вестибюлі, де передбачено обслуговування за меню «A la carte». Для працівників буде організована їдальня із самообслуговуванням.

Таблиця 3.11 – Характеристика закладів ресторанного господарства засобу розміщення

Тип закладу ресторанного господарства	Клас	Місткість	Контингент споживачів	Вид обслуговування	Метод обслуговування	Особливості послуг (Кулінарне спрямування)	Режим роботи
Ресторан	Вищий	88	Мешканці готелю	«Шведський стіл», «A La carte»	Офіціантами, часткове, повне	-	Сніданок: 8 ⁰⁰ -11 ⁰⁰ 8 ⁰⁰ -22 ⁰⁰
Лобі-бар	Вищий	2	Мешканці готелю та гості міста	«A La carte»	Барменами повне	-	Цілодобово
Їдальня для персоналу	-	30	Персонал	-	Самообслуговування	Меню комплексних обідів	Сніданок: 6 ⁰⁰ -10 ⁰⁰ Обід: 11 ⁰⁰ -14 ⁰⁰ Вечеря: 19 ⁰⁰ -23 ⁰⁰

3.4.2 Виробнича програма підприємств харчування

Виробнича програма закладу ресторанного господарства — це сукупність страв і напоїв, які необхідно приготувати протягом певного періоду з урахуванням потужностей підприємства та встановлених вимог.

Основою програми виступає меню, що формується залежно від спеціалізації та категорії закладу, а також кількості місць у ньому.

Основні етапи розробки виробничої програми:

основним елементом програми є меню, яке включає різні страви й напої, що пропонуються гостям;

воно формується з урахуванням сезонності продуктів, гастрономічних уподобань гостей та типу закладу;

важливим кроком є прогнозування середньої кількості відвідувачів за день. Це дозволяє визначити потребу в певній кількості страв і продуктів для задоволення попиту;

на основі розрахунку відвідуваності визначають обсяг приготування кожного виду страв, що допомагає раціонально організувати виробництво та уникнути перевитрат або нестачі сировини;

страви у меню розподіляють за категоріями: закуски, основні страви, десерти, напої;

меню формується відповідно до концепції й класу підприємства та особливостей обслуговування. Для різних прийомів їжі (сніданок, обід, вечеря) воно може відрізнятися. Наприклад, у форматі «шведського столу» стандартні порції зменшують до $\frac{1}{2}$ чи $\frac{1}{3}$, щоб надати гостям ширший вибір страв.

Таблиця 3.12 – Меню розширеного континентального сніданку для ресторану в засобі розміщення

№ рецептури	Назва страви	Вихід страви, г
Холодні страви та закуски		
Згідно ТК	Рибна тарілка (горбуша, палтус, скумбрія)	30/30/30
Згідно ТК	Салат «Цезар» з креветками	100
Згідно ТК	Салат «Цезар» з куркою	100
Згідно ТК	Салат «Грецький»	100
Згідно ТК	Салат «Капрезе»	100

Продовження табл. 3.12

Згідно ТК	М'ясна тарілка (бастурма, хамон, салямі)	30/30/30
	Молоко «Ферма» 2,7%	15
	Вершки «Ферма» 20%	15
	Йогурт «Danone» з шоколадом	100
	Йогурт «Danone» зі злаками	100
Основні страви		
Згідно ТК	Соски курячі відварні	60
Згідно ТК	Сосиски курячі гриль	60
Згідно ТК	Овочі гриль (кукурудза, баклажан, печериці)	20/20/20
Згідно ТК	Каша вівсяна на молоці/воді	100/100
Згідно ТК	Млинці з лососем та сиром «Філадельфія»	100
Згідно ТК	Млинці з вишнею	100
Згідно ТК	Сирники зі сметаною	100/15
Згідно ТК	Омлет із зеленню (петрушка, кріп)	100/10/10
Згідно ТК	Яєчня класична	100
Згідно ТК	Яєчня з беконом	100/30
Солодкі страви		
Згідно ТК	Фруктова тарілка (виноград, яблуко, груша, персик)	20/20/20/20
	Мюслі медові	75
	Мюслі шоколадні	75
	Джем персиковий	15
	Джем полуничний	15
	Джем малиновий	15
	Мед	15
Напої		
Згідно ТК	Чай чорний пактований «Lovare»	220
Згідно ТК	Чай зелений пактований «Lovare»	220
Згідно ТК	Еспreso	30
Згідно ТК	Американо	180
Згідно ТК	Гарячий шоколад	200
	Вода мінеральна негазована «Моршинська»	500
	Вода мінеральна слабогазована «Моршинська»	500
	Вода мінеральна сильногазована «Моршинська»	500
	Яблучний сік «Jaffa»	250
	Томатний сік з морською сіллю «Jaffa»	250
	Апельсиновий нектар «Jaffa»	250
	Ананасовий нектар «Jaffa»	250
	Манго нектар з екстрактом листя стевії «Jaffa»	250
	Вишневий нектар «Jaffa»	250
Хліб, хлібобулочні та кондитерські вироби		
	Хліб висівковий	30
	Хліб житній	30
	Хліб пшеничний	30
	Хліб гречаний	30
	Персикова галета	30
	Круасан із заварним кремом	50

Продовження табл. 3.12

	Круасан з вишнею	50
	Круасан з шоколадом	50
	Шоколадний мафін	50
	Ванільно-лимонний кекс	50

Таблиця 3.13 – Меню вільного вибору в ресторані в засобу розміщення

№ рецептури	Назва страви	Вихід страви, г
Фірмові страви		
Згідно ТК	Інжир запечений із сиром Брі в беконі	180
Згідно ТК	Свинина з соусом песто	300
Згідно ТК	Відбивна зі свинини, з овочами та сиром (Помідор, баклажан, сир «Пармезан»)	300
Холодні страви та закуски		
Згідно ТК	Брускета з лососем	70/40
Згідно ТК	Брускета з оселедцем	70/40
Згідно ТК	Брускета з курячим паштетом	70/40
Згідно ТК	Млинці з лососевою ікрою	150
Згідно ТК	Огірки фаршировані лососем під сиром Брі	100
Згідно ТК	Салат «Телячий» (стейк телячий, морква, огірок, чері, бринза, олія, лайм)	150
Згідно ТК	Салат «М'ясна насолода» (свинина запечена, бекон смажений, салатний мікс, чері, цибулеві кільця смажені, перець болгарський, вершки, «Пармезан»)	150
Згідно ТК	Салат «Руккола під овочевим міксом» (помідор, руккола, перець болгарський, цибуля, морква, соус барбекю, шафрановий соус, горіх фундук)	150
Згідно ТК	Салат «Цезар з куркою» (філе куряче, айсберг, чері, сухарики, оливки, яйце)	150
Згідно ТК	Асорті з риби (масляна х/к, сьомга с/с, лосось)	60/60/60
Згідно ТК	Асорті «Соління» (квашена капуста, помідори, солоні огірки, маринована морква, зелень)	75/75/75/75/15
Згідно ТК	Асорті м'ясне (буженина із свинини, рулет із курки, ковбаса с/к, балик копчений)	80/80/80/80
Згідно ТК	Асорті з сала (бекон, підчеревина солоня, підчеревина копчена, сало в спеціях, корнішони)	50/50/50/50/25
Згідно ТК	Асорті сирне («Дор Блю», «Пармезан», «Камамбер», виногради, м'ята)	50/50/50/20/5
Гарячі закуски		
Згідно ТК	Млинці з телятиною та сметаною	100/15
Згідно ТК	Запечені баклажани під сиром «Пармезан»	125
Згідно ТК	Деруни зі сметаною	100/15
Супи		
Згідно ТК	Борщ український з салом та пампушками	350/80/50/15
Згідно ТК	Гаспачо	300
Згідно ТК	Крем-суп з печериць	300
Згідно ТК	Крем-суп з броколі та гороху	300
Основні страви		
Згідно ТК	Дорада з часниково-розмариновим соусом	300

Продовження табл. 3.13

Згідно ТК	Стейк із лосося на пюре з лимонним соусом	350
Згідно ТК	Стейк із сома на овочевій подушці (помідори, цибуля)	350
Згідно ТК	Форель з овочами та сиром «Фета» під часниково-вершковим соусом (печериці, болгарський перець, баклажани)	350
Згідно ТК	Котлети з щуки	200
Згідно ТК	Печінка теляча «по – строгоновськи» (Картопляне пюре, цибуля, сметана)	350
Згідно ТК	Телячий язик запечений в сметані з помідорами та сиром «Пармезан»	230
Згідно ТК	Лимонний стейк із телятини	270
Згідно ТК	Кнеля із телятини з соусом із печериць	350
Згідно ТК	Стейк із індики з паровими овочами (броколі, цвітна капуста, брюсельська капуста)	350
Згідно ТК	Філе курки-гриль з картоплею «по-селянськи»	350
Згідно ТК	Смажені курячі крильця на салатній подушці	265
Згідно ТК	Качина грудка з грушею «фламбе»	250
Згідно ТК	Куряча ніжка, із апельсинами	200
Згідно ТК	Вареники з картоплею та сметаною	200/50
Згідно ТК	Вареники з вишнею та сметаною	200/50
Гарніри		
Згідно ТК	Картопля запечена по-домашньому	150
Згідно ТК	Бульба під салом	200
Згідно ТК	Картопля тушкована з білими грибами	150
Згідно ТК	Картопля фрі	200
Згідно ТК	Рис мозаїка (рис басматі, солодкий перець, кукурудза консервована, морква, масло, зелень)	200
Згідно ТК	Спагетті з помідорами чері, оливками та сиром «Пармезан»	300
Солодкі страви		
Згідно ТК	Печене яблучко з сиром, родзинками, горіхами та медом	150
Згідно ТК	Грушеве морозиво із зернами гранату	120
Згідно ТК	Морозиво з фруктами та збитими вершками	120
Згідно ТК	Морозиво з цукатами, волоськими горіхами та шоколадом	120
Гарячі напої		
Згідно ТК	Чай «Lovare» в асортименті (зелений, чорний)	300
Згідно ТК	Еспресо	30
Згідно ТК	Доппіо	60
Згідно ТК	Американо	150
Згідно ТК	Капучіно	180
Згідно ТК	Флет вайт	180
Згідно ТК	Латте	250
Холодні напої		
Згідно ТК	Молочний коктейль (вишневий/ ананасовий/ ківі/ банан/ груша)	250
Згідно ТК	Узвар з сухофруктів	250

Продовження табл. 3.13

Згідно ТК	Фреш в асортименті (грейпфрутовий, апельсиновий, морква з селерою, яблучний)	250
Хліб, хлібобулочні та кондитерські вироби		
	Хліб висівковий	60
	Хліб житній	60
	Хліб пшеничний	60
	Хліб гречаний	60
	Персикова галета	60
	Начос	60

Таблиця 3.14 – Карта напоїв ресторану

Назва напою	Ємність пляшки/величина порції, л
Горілка	
Горілка Finlandia (Фінляндія), 40%	1/0,05
Горілка Absolut (Швеція), 40%	1/0,05
Білі вина	
Вино Chateau Chizay Pinot Grigio з лаймом і м'ятою (Україна), напівсолодке, 10,5%	0,75/0,15
Вино Chateau Chizay Traminer (Україна), солодке, 16%	0,75/0,15
Вино Chateau Belair Lulu Le Français Languedoc (Франція), сухе, 11,5%	0,75/0,15
Вино 500 Vinho Verde (Португалія), напівсухе, 9,5%	0,75/0,15
Червоні вина	
Вино Leleka Wines Holubok 2024 (Україна), сухе, 12,9%	0,75/0,15
Вино Leleka Wines Red (Україна), напівсолодке, 12%	0,75/0,15
Вино Terra Initia Pirosmeni (Грузія), напівсухе, 14,5%	0,75/0,15
Вино Purcari Pastoral (Молдова), солодке, 16%	0,75/0,15
Рожеві вина	
Вино Fathers Wine Рожевий квадрат (Україна), сухе, 12%	0,75/0,15
Вино Chateau Chizay Rose з грейпфрутом (Україна), напівсолодке, 10,5%	0,75/0,15
Вино 500 Vinho Verde (Португалія), напівсухе, 9,5%	0,75/0,15
Вино Gato Negro Dulce (Чилі), солодке, 8%	0,75/0,15
Ігристі вина	
Вино ігристе Loire Proprietes Chateau des Cosse Cremant de Loire Grand Veneur 2021 (Франція), біле бріут, 12,5%	0,75
Вино ігристе Celene Pet'nat Sauvignon Blanc (Франція), біле сухе, 12%	0,75
Вино ігристе Fili Frizzante Rosato Veneto IGT (Італія), рожеве напівсухе, 11%	0,75
Кава Freixenet Premium Cava Carta Nevada (Іспанія), біле напівсолодке, 11,5%	0,75
Вино ігристе Mondoro Asti (Італія), біле солодке, 7,5%	0,75
Вермут	
Вермут Martini Extra Dry (Італія), 18%	1/0,2
Вермут Martini Rosso напівсолодкий (Італія), 15%	1/0,2

Продовження табл. 3.14

Вермут Martini Bianco солодкий (Італія), 15%	1/0,2
Бренді, коньяки	
Коньяк Hennessy VS 4 роки витримки (Франція), 40%	0,5/0,05
Бренді ARARAT 3 роки витримки (Вірменія), 40%	0,5/0,05
Бренді ARARAT 5 років витримки (Вірменія), 40%	0,5/0,05
Віскі	
Теннессі Bicki Jack Daniel's Old No.7 (США), 40%	0,5/0,05
Bicki Jameson Irish Whiskey (Ірландія), 40%	0,5/0,05
Мінеральні води	
Вода мінеральна негазована «Моршинська»	0,5
Вода мінеральна слабогазована «Моршинська»	0,5
Вода мінеральна сильногазована «Моршинська»	0,5
Соки	
Яблучний сік «Jaffa»	0,25
Томатний сік з морською сіллю «Jaffa»	0,25
Овочевий сік «Jaffa»	0,25
Апельсин-грейпфрут нектар з екстрактом листя стевії «Jaffa»	0,25
Апельсиновий нектар «Jaffa»	0,25
Ананасовий нектар «Jaffa»	0,25
Бананово-полуничний нектар «Jaffa»	0,25
Манго нектар з екстрактом листя стевії «Jaffa»	0,25
Вишневий нектар «Jaffa»	0,25
Лимонади	
Напій безалкогольний «Coca-Cola»	0,25
Напій безалкогольний «Coca-Cola ZERO»	0,25
Напій безалкогольний «Fanta»	0,25
Напій безалкогольний «Sprite»	0,25
Пиво	
Пиво Волинський Бровар SALVATOR (Україна) темне нефільтроване, 8%	0,35
Пиво Underwood Brewery IPA (Україна), світле нефільтроване, 6%	0,33
Пиво Corona Extra (Мексика), світле фільтроване, 4,5%	0,33
Пиво Høegaarden Witbier (Бельгія), світле нефільтроване, 4,9%	0,33
Пиво Leffe Brune (Бельгія), темне фільтроване, 6,5%	0,33
Пиво Paulaner Salvator (Німеччина) темне нефільтроване, 7,9%	0,33

Таблиця 3.15 – Меню вільного вибору страв та напоїв лобі-бару

№ рецептури	Назва напою, страви	Вихід страви, г/Велична порції, мл
Безалкогольні коктейлі		
Згідно ТК	Мохіто безалкогольне	150
Згідно ТК	«Оражевий настрій» (мандариновий сироп, содова, лайм, мандарини, м'ята)	200
Згідно ТК	«Персона» (імбирний сироп, лимонний сік, спрайт, манго, м'ята)	250
Згідно ТК	«Джміль» (карамельний сироп, апельсиновий сік, кава еспreso, апельсин)	250

Продовження табл. 3.15

Алкогільні коктейлі		
Згідно ТК	Мохіто	170
Згідно ТК	«Мартіні тоніком» (вермут, тонік, лайм)	150
Згідно ТК	«Реаніматор» (горілка, цукровий сироп, лимонний сік, червоний соус табаско)	130
Згідно ТК	Кривава мері	200
Безалкогольні напої і мінеральні води		
	Вода мінеральна негазована «Моршинська»	0,5
	Вода мінеральна слабогазована «Моршинська»	0,5
	Вода мінеральна сильногазована «Моршинська»	0,5
	Напій безалкогольний «Coca-Cola»	250
	Напій безалкогольний «Coca-Cola ZERO»	250
	Напій безалкогольний «Fanta»	250
	Напій безалкогольний «Sprite»	250
Гарячі напої		
Згідно ТК	Чай малиново-імбирний	1000
Згідно ТК	Еспресо	30
Згідно ТК	Доппіо	60
Згідно ТК	Американо	150
Згідно ТК	Капучіно	180
Згідно ТК	Флет вайт	180
Згідно ТК	Латте	250
Холодні напої		
Згідно ТК	Ожиновий мілкшейк	220
Згідно ТК	Обліпиховий морс	220
Згідно ТК	Цитрусовий морс	220
Холодні страви та закуски		
Згідно ТК	Закусочка рибна (лосось, скумбрія, масляна)	50/50/50
Згідно ТК	Салат «Цезар з куркою»	165
Згідно ТК	Салат «Грецький»	200
Згідно ТК	Овочева «Плато» (огірк, помідор, болгарський перець)	165
Згідно ТК	Сирне «Плато» («Брі», «Дор Блю», «Пармезан»)	40/40/40
Гарячі закуски		
Згідно ТК	Рибні нагетси	150
Згідно ТК	Крильця в соусі Теріякі	150
Згідно ТК	Камамбер в клярі	150/15
Солодкі страви		
Згідно ТК	Мус вершковий	80
Згідно ТК	Мус лимонний	75
Хліб, хлібобулочні та кондитерські вироби		
	Хліб гречаний	45
	Хліб житній	45
	Хліб висівковий	45
	Хліб пшеничний	45
	Круасан з шоколадом	70
	Круасан з малиною	65

Таблиця 3.16 – Меню комплексних обідів їдальні для персонала

№ рецептури	Назва страви	Вихід страви, (г, мл)
Понеділок		
Сніданок		
Згідно ТК	Сирники зі сметаною	100/15
Згідно ТК	Чай чорний «Lovare»	200
Обід		
Згідно ТК	Салат «Вінегрет»	100
Згідно ТК	Борщ червоний зі сметаною	200
Згідно ТК	Відбивні свинячі	60
Згідно ТК	Компот «Вишнево-полуничний»	200
Згідно ТК	Каша гречана	100
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Вечеря		
Згідно ТК	Салат «Олів'є» з куркою	100
Згідно ТК	Котлети рибні (щука)	60
Згідно ТК	Картопляне пюре	100
Згідно ТК	Компот вишнево-полуничний	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Вівторок		
Сніданок		
Згідно ТК	Каша вівсяна на молоці/воді	100
Згідно ТК	Американо	120
Обід		
Згідно ТК	Салат «Оселедець під шубою»	100
Згідно ТК	Суп гороховий	200
Згідно ТК	Котлета по-київські	60
Згідно ТК	Узвар (чорнослив, курага, яблуко)	200
Згідно ТК	Картопля тушена	100
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Вечеря		
Згідно ТК	Помідори свіжі	70
Згідно ТК	Гуляш зі свинини	60
Згідно ТК	Каша пшенична	100
Згідно ТК	Узвар (чорнослив, курага, яблуко)	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Середа		
Сніданок		
Згідно ТК	Мюслі медові з молоком	100
Згідно ТК	Чай чорний «Lovare»	200
Обід		
Згідно ТК	Салат з пекінської капусти з огірком	100
Згідно ТК	Капустняк	200
Згідно ТК	Скумбрія запечена	60
Згідно ТК	Картопля по-селянські	100
-	Нектар «Jaffa» апельсиновий	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Вечеря		
Згідно ТК	Капуста квашена	100

Продовження табл. 3.15

Згідно ТК	Реберця свинячі	60
Згідно ТК	Овоче рагу (картопля, капуста, горох, морква, цибуля)	100
Згідно ТК	Компот малиновий	200
Згідно ТК	Хліб пшеничний/житній	45/45
Четвер		
Сніданок		
Згідно ТК	Бутерброди з шинкою	100/60
Згідно ТК	Американо	120
Обід		
Згідно ТК	Салат «Міміза»	100
Згідно ТК	Борщ зелений	200
Згідно ТК	Котлети свинячі	60
Згідно ТК	Компот малиновий	200
Згідно ТК	Макарони твердих сортів	100
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Вечеря		
Згідно ТК	Огірки мариновані	70
Згідно ТК	Стегно куряче запечене	60
Згідно ТК	Каша рисова	100
Згідно ТК	Нектар «Jaffa» вишневий	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
П'ятниця		
Сніданок		
Згідно ТК	Сосиска відварна	60
Згідно ТК	Каша гречана	100
Згідно ТК	Чай малиново-імбирний	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Обід		
Згідно ТК	Салат «Крабовий»	100
Згідно ТК	Суп перловий	200
Згідно ТК	Хек смажений	60
Згідно ТК	Компот яблучно-полуничний	200
Згідно ТК	Картопля відварна	100
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Вечеря		
Згідно ТК	Огірки свіжі	70
Згідно ТК	Плов зі свинини	150
Згідно ТК	Марс обліпиховий	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Субота		
Сніданок		
Згідно ТК	Бутерброди з шинкою та сиром	100/30/30
Згідно ТК	Чай зелений «Lovare»	200
Обід		
Згідно ТК	Капуста тушкована з печерицями	100
Згідно ТК	М'ясо по-французьки	70
Згідно ТК	Борщ червоний	200
Згідно ТК	Компот малиново-яблучний	100

Продовження табл. 3.15

Згідно ТК	Картопля запечена	100
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Вечеря		
Згідно ТК	Баклажани по-корейські	100
Згідно ТК	Макарони з м'ясною підливою	100/60
Згідно ТК	Морс малиново-яблучний	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Неділя		
Сніданок		
Згідно ТК	Каша манна з малиновим джемом	100/15
Згідно ТК	Чай чорний «Lovare»	200
Обід		
Згідно ТК	Салат «Олів'є» з шинкою	100
Згідно ТК	Капустняк з печерицями	200
Згідно ТК	Котлета «Кордон Блю»	60
Згідно ТК	Каша гречана	100
Згідно ТК	Узвар (чорнослив, курага)	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45
Вечеря		
Згідно ТК	Печериці по-корейські	100
Згідно ТК	Телятія смажена	60
Згідно ТК	Рагу овочеве (баклажан, картопля, капуста, горох)	150
Згідно ТК	Компот вишневий	200
-	Хліб пшеничний/житній	45/45

Таблиця 3.17 – Графік завантаження обідньої зали ресторану

Години роботи	Оборотність місця	Середнє завантаження зали, %	Кількість споживачів, осіб
8:00-10:30	Сніданок для мешканців готелю		98
10:30-12:00	Перерва		
12:00-13:00	1,5	50	66
13:00-14:00	1,5	70	92
14:00-15:00	1,5	60	79
15:00-16:00	1,5	50	66
16:00-17:00	1,5	30	40
17:00-18:00	1,5	40	53
18:00-19:00	1,5	70	92
19:00-20:00	0,6	100	53
20:00-21:00	0,6	80	42
21:00-22:00	0,6	70	37
ВСЬОГО відвідувачів за день (заг)			620
Денна оборотність місця $\eta = n_{\text{заг}}/N$, раз			7,05

Прогнозована денна кількість кулінарної продукції:

$$N_{\text{стр}} = n_{\text{снід}} * k_{\text{снід}} + n_{\text{заг}} * k$$

$$N_{\text{стр}} = 98 * 10 + 620 * 3,5 = 980 + 2170 = 3150$$

Таблиця 3.18 – Асортиментний склад продукції ресторану, реалізованої під час сніданків

Група страв	Відсоткове співвідношення, %		Кількість страв, шт
	Від загальної кількості	Від даної групи	
1	2	3	4
Холодні страви і закуски	30		294
Рибні		25	73
М'ясні		30	89
Овочеві		25	73
Молоко і кисломолочні продукти		20	59
Гарячі страви	50		490
М'ясні, рибні		20	99
Овочеві		25	122
Круп'яні, борошняні		30	147
Ячні, сирні		25	122
Солодкі страви	20		196
Всього	100		980

Таблиця 3.19 – Асортиментний склад продукції ресторану, реалізованої протягом дня

Група страв	Відсоткове співвідношення, %		Кількість страв, шт
	Від загальної кількості	Від даної групи	
1	2	3	4
Холодні страви і закуски	30		651
Рибні		25	163
М'ясні		30	195
Салати, гастрономія		35	228
Кисломолочні продукти		10	65
Гарячі закуски	5		109
Супи	25		542
Заправні		100	542
Другі гарячі страви	30		651
Рибні		15	98
М'ясні		50	325
Борошняні		15	98
Овочеві		15	98
Круп'яні		5	32
Солодкі страви	10		217
Всього	100		2170

**Таблиця 3.20 – Розрахунок закупівельної продукції для ресторану,
реалізованої під час сніданку**

Назва продукту	Одиниця виміру	Норма споживання на 1 відвідувача	Загальна кількість на 98 відвідувачів
1	2	3	4
<i>Гарячі напої</i>	л	0,25	24
<i>Холодні напої</i>		0,25	24
Мінеральна вода	л	0,125	12
Натуральний сік		0,125	12
<i>Хліб та хлібобулочні вироби</i>		0,1	10
Житній	кг	0,05	5
Пшеничний		0,05	5
<i>Борошняні кондитерські вироби</i>	шт	0,7	69

**Таблиця 3.21 – Розрахунок закупівельної продукції для ресторану,
реалізованої протягом дня**

Назва продукту	Одиниця виміру	Норма споживання на 1 відвідувача	Загальна кількість на 620 відвідувачів
1	2	3	4
<i>Гарячі напої</i>	л	0,05	31
<i>Холодні напої</i>			
Фруктова вода		0,05	31
Мінеральна вода	л	0,08	50
Сік		0,02	12
Власного виробництва		0,01	6
<i>Хліб та хлібобулочні вироби</i>			
Житній	кг	0,05	31
Пшеничний		0,05	31
<i>Борошняні кондитерські вироби</i>	шт	0,5	310
<i>Вино-горілчані вироби</i>	л	0,1	62
<i>Пиво</i>	л	0,025	16

Таблиця 3.22 – Денна виробнича програма сніданку

№ рецептури	Назва страви	Кількість порцій, шт	Вихід страви, г
	Холодні страви та закуски	294	
Згідно ТК	Рибна тарілка (горбуша, палтус, скумбрія)	36	30/30/30
Згідно ТК	Салат «Цезар» з креветками	37	100
Згідно ТК	Салат «Цезар» з куркою	45	100
Згідно ТК	Салат «Грецький»	37	100
Згідно ТК	Салат «Капрезе»	36	100
Згідно ТК	М'ясна тарілка (бастурма, хамон, салямі)	44	30/30/30
	Молоко «Ферма» 2,7%	15	15

Продовження табл. 3.22

	Вершки «Ферма» 20%	14	15
	Йогурт «Danone» з шоколадом	15	100
	Йогурт «Danone» зі злаками	15	100
	Основні страви	490	
Згідно ТК	Соски курячі відварні	50	60
Згідно ТК	Сосиски курячі гриль	49	60
Згідно ТК	Овочі гриль (кукурудза, баклажан, печериці)	122	20/20/20
Згідно ТК	Каша вівсяна на молоці/воді	36	100/100
Згідно ТК	Млинці з лососем та сиром «Філадельфія»	37	100
Згідно ТК	Млинці з вишнею	37	100
Згідно ТК	Сирники зі сметаною	37	100/15
Згідно ТК	Омлет із зеленню (петрушка, кріп)	41	100/10/10
Згідно ТК	Яєчня класична	41	100
Згідно ТК	Яєчня з беконом	40	100/30
	Солодкі страви	196	
Згідно ТК	Фруктова тарілка (виноград, яблуко, груша, персик)	28	20/20/20/20
	Мюслі медові	28	75
	Мюслі шоколадні	28	75
	Джем персиковий	28	15
	Джем полуничний	28	15
	Джем малиновий	28	15
	Мед	28	15
	Напої		
Згідно ТК	Чай чорний пактований «Lovare»	30	220
Згідно ТК	Чай зелений пактований «Lovare»	30	220
Згідно ТК	Еспreso	20	30
Згідно ТК	Американо	20	180
Згідно ТК	Гарячий шоколад	33	200
	Вода мінеральна негазована «Моршинська»	8	500
	Вода мінеральна слабогазована «Моршинська»	8	500
	Вода мінеральна сильногазована «Моршинська»	8	500
	Яблучний сік «Jaffa»	8	250
	Томатний сік з морською сіллю «Jaffa»	8	250
	Апельсиновий нектар «Jaffa»	8	250
	Ананасовий нектар «Jaffa»	8	250
	Манго нектар з екстрактом листя стевії «Jaffa»	8	250
	Вишневий нектар «Jaffa»	8	250
	Хліб, хлібобулочні та кондитерські вироби		
	Хліб висівковий	83	30
	Хліб житній	83	30

Продовження табл. 3.22

	Хліб пшеничний	83	30
	Хліб гречаний	83	30
	Персикова галета	12	30
	Круасан із заварним кремом	12	50
	Круасан з вишнею	12	50
	Круасан з шоколадом	11	50
	Шоколадний мафін	11	50
	Ванільно-лимонний кекс	11	50

Таблиця 3.23 – Денна виробнича програма ресторану

№ рецептури	Назва страви	Кількість порцій, шт	Вихід страви, г
	Фірмові страви		
Згідно ТК	Інжир запечений із сиром Брі в беконі	28	180
Згідно ТК	Свинина з соусом песто	30	300
Згідно ТК	Відбивна зі свинини, з овочами та сиром (Помідор, баклажан, сир «Пармезан»)	30	300
	Холодні страви та закуски	651	
Згідно ТК	Брускета з лососем	33	70/40
Згідно ТК	Брускета з оселедцем	33	70/40
Згідно ТК	Брускета з курячим паштетом	65	70/40
Згідно ТК	Млинці з лососевою ікрою	33	150
Згідно ТК	Огірки фаршировані лососем під сиром Брі	32	100
Згідно ТК	Салат «Телячий» (стейк телячий, морква, огірок, чері, бринза, олія, лайм)	46	150
Згідно ТК	Салат «М'ясна насолода» (свинина запечена, бекон смажений, салатний мікс, чері, цибулевi кільця смажені, перець болгарський, вершки, «Пармезан»)	46	150
Згідно ТК	Салат «Руккола під овочевим міксом» (помідор, руккола, перець болгарський, цибуля, морква, соус барбекю, шафрановий соус, горіх фундук)	46	150
Згідно ТК	Салат «Цезар з куркою» (філе куряче, айсберг, чері, сухарики, оливки, яйце)	45	150
Згідно ТК	Асорті з риби (масляна х/к, сьомга с/с, лосось)	32	60/60/60
Згідно ТК	Асорті «Соління» (квашена капуста, помідори, солоні огірки, маринована морква, зелень)	45	75/75/75/75/15
Згідно ТК	Асорті м'ясне (буженина із свинини, рулет із курки, ковбаса с/к, балик копчений)	65	80/80/80/80
Згідно ТК	Асорті з сала (бекон, підчеревина солоня, підчеревина копчена, сало в спеціях, корнішони)	65	50/50/50/50/25

Продовження табл. 3.23

Згідно ТК	Асорті сирне («Дор Блю», «Пармезан», «Камамбер», виноград, м'ята)	65	50/50/50/20/5
	Гарячі закуски	109	
Згідно ТК	Млинці з телятиною та сметаною	27	100/15
Згідно ТК	Запечені баклажани під сиром «Пармезан»	27	125
Згідно ТК	Деруни зі сметаною	27	100/15
	Супи	542	
Згідно ТК	Борщ український з салом та пампушками	135	350/80/50/15
Згідно ТК	Гаспачо	135	300
Згідно ТК	Крем-суп з печериць	136	300
Згідно ТК	Крем-суп з броколі та гороху	136	300
	Основні страви	651	
Згідно ТК	Дорада з часниково-розмариновим соусом	20	300
Згідно ТК	Стейк із лосося на пюре з лимонним соусом	20	350
Згідно ТК	Стейк із сома на овочевій подушці (помідори, цибуля)	20	350
Згідно ТК	Форель з овочами та сиром «Фета» під часниково-вершковим соусом (печериці, болгарський перець, баклажани)	19	350
Згідно ТК	Котлети з щуки	19	200
Згідно ТК	Печінка теляча «по – строгоновськи» (Картопляне пюре, цибуля, сметана)	30	350
Згідно ТК	Телячий язик запечений в сметані з помідорами та сиром «Пармезан»	30	230
Згідно ТК	Лимонний стейк із телятини	30	270
Згідно ТК	Кнеля із телятини з соусом із печериць	30	350
Згідно ТК	Стейк із індики з паровими овочами (броколі, цвітна капуста, брюсельська капуста)	29	350
Згідно ТК	Філе курки-гриль з картоплею «по-селянськи»	29	350
Згідно ТК	Смажені курячі крильця на салатній подушці	29	265
Згідно ТК	Качина грудка з грушею «фламбе»	29	250
Згідно ТК	Куряча ніжка, із апельсинами	29	200
Згідно ТК	Вареники з картоплею та сметаною	33	200/50
Згідно ТК	Вареники з вишнею та сметаною	33	200/50
	Гарніри		
Згідно ТК	Картопля запечена по-домашньому	25	150
Згідно ТК	Бульба під салом	25	200
Згідно ТК	Картопля тушкована з білими грибами	24	150
Згідно ТК	Картопля фрі	24	200
Згідно ТК	Рис мозаїка (рис басматі, солодкий перець, кукурудза консервована, морква, масло, зелень)	32	200
Згідно ТК	Спагетті з помідорами чері, оливками та сиром «Пармезан»	32	300

Продовження табл. 3.23

	Солодкі страви	217	
Згідно ТК	Печене яблучко з сиром, родзинками, горіхами та медом	55	150
Згідно ТК	Грушеве морозиво із зернами гранату	54	120
Згідно ТК	Морозиво з фруктами та збитими вершками	54	120
Згідно ТК	Морозиво з цукатами, волоськими горіхами та шоколадом	54	120
	Гарячі напої		
Згідно ТК	Чай «Lovare» в асортименті (зелений, чорний)	25	300
Згідно ТК	Еспресо	20	30
Згідно ТК	Доппіо	20	60
Згідно ТК	Американо	35	150
Згідно ТК	Капучіно	20	180
Згідно ТК	Флет вайт	20	180
Згідно ТК	Латте	37	250
	Холодні напої		
Згідно ТК	Молочний коктейль (вишневий/ананасовий/ ківі/ банан/ груша)	8	250
Згідно ТК	Узвар з сухофруктів	8	250
Згідно ТК	Фреш в асортименті (грейпфрутовий, апельсиновий, морква з селерою, яблучний)	8	250
	Хліб, хлібобулочні та кондитерські вироби		
	Хліб висівковий	258	60
	Хліб житній	258	60
	Хліб пшеничний	258	60
	Хліб гречаний	258	60
	Персикова галета	155	60
	Начос	155	60

Таблиця 3.24 – Денна виробнича програма напоїв ресторану

Назва напою	Кількість пляшок/кількість порцій, шт	Ємність пляшки/величина порції, л
Горілка		
Горілка Finlandia (Фінляндія), 40%	3/60	1/0,05
Горілка Absolut (Швеція), 40%	3/60	1/0,05
Білі вина		
Вино Chateau Chizay Pinot Grigio з лаймом і м'ятою (Україна), напівсолодке, 10,5%	4/20	0,75/0,15
Вино Chateau Chizay Traminer (Україна), солодке, 16%	4/20	0,75/0,15
Вино Chateau Belair Lulu Le Français Languedoc (Франція), сухе, 11,5%	4/20	0,75/0,15

Продовження табл. 3.23

Вино 500 Vinho Verde (Португалія), напівсухе, 9,5%	4/20	0,75/0,15
Червоні вина		
Вино Leleka Wines Holubok 2024 (Україна), сухе, 12,9%	4/20	0,75/0,15
Вино Leleka Wines Red (Україна), напівсолодке, 12%	4/20	0,75/0,15
Вино Terra Initia Pirosmani (Грузія), напівсухе, 14,5%	4/20	0,75/0,15
Вино Purcari Pastoral (Молдова), солодке, 16%	4/20	0,75/0,15
Рожеві вина		
Вино Fathers Wine Рожевий квадрат (Україна), сухе, 12%	4/20	0,75/0,15
Вино Chateau Chizay Rose з грейпфрутом (Україна), напівсолодке, 10,5%	3/15	0,75/0,15
Вино 500 Vinho Verde (Португалія), напівсухе, 9,5%	3/15	0,75/0,15
Вино Gato Negro Dulce (Чилі), солодке, 8%	3/15	0,75/0,15
Ігристі вина		
Вино ігристе Loire Proprietes Chateau des Cosse Cremant de Loire Grand Veneur 2021 (Франція), біле брют, 12,5%	3	0,75
Вино ігристе Celene Pet'nat Sauvignon Blanc (Франція), біле сухе, 12%	3	0,75
Вино ігристе Fili Frizzante Rosato Veneto IGT (Італія), рожеве напівсухе, 11%	3	0,75
Кава Freixenet Premium Cava Carta Nevada (Іспанія), біле напівсолодке, 11,5%	3	0,75
Вино ігристе Mondoro Asti (Італія), біле солодке, 7,5%	3	0,75
Вермут		
Вермут Martini Extra Dry (Італія), 18%	2/10	1/0,2
Вермут Martini Rosso напівсолодкий (Італія), 15%	2/10	1/0,2
Вермут Martini Bianco солодкий (Італія), 15%	2/10	1/0,2
Бренді, коньяки		
Коньяк Hennessy VS 4 роки витримки (Франція), 40%	2/20	0,5/0,05
Бренді ARARAT 3 роки витримки (Вірменія), 40%	2/20	0,5/0,05
Бренді ARARAT 5 років витримки (Вірменія), 40%	2/20	0,5/0,05
Віскі		
Теннессі Віскі Jack Daniel's Old No.7 (США), 40%	2/20	0,5/0,05
Віскі Jameson Irish Whiskey (Ірландія), 40%	2/20	0,5/0,05
Мінеральні води		
Вода мінеральна негазована «Моршинська»	34	0,5

Продовження табл. 3.23

Вода мінеральна слабогазована «Моршинська»	33	0,5
Вода мінеральна сильногазована «Моршинська»	33	0,5
Соки		
Яблучний сік «Jaffa»	6	0,25
Томатний сік з морською сіллю «Jaffa»	6	0,25
Овочевий сік «Jaffa»	6	0,25
Апельсин-грейпфрут нектар з екстрактом листя стевії «Jaffa»	5	0,25
Апельсиновий нектар «Jaffa»	5	0,25
Ананасовий нектар «Jaffa»	5	0,25
Бананово-полуничний нектар «Jaffa»	5	0,25
Манго нектар з екстрактом листя стевії «Jaffa»	5	0,25
Вишневий нектар «Jaffa»	5	0,25
Лимонади		
Напій безалкогольний «Coca-Cola»	31	0,25
Напій безалкогольний «Coca-Cola ZERO»	31	0,25
Напій безалкогольний «Fanta»	31	0,25
Напій безалкогольний «Sprite»	31	0,25
Пиво		
Пиво Волинський Бровар SALVATOR (Україна) темне нефільтроване, 8%	8	0,35
Пиво Underwood Brewery IPA (Україна), світле нефільтроване, 6%	8	0,33
Пиво Corona Extra (Мексика), світле фільтроване, 4,5%	8	0,33
Пиво HoeGaarden Witbier (Бельгія), світле нефільтроване, 4,9%	8	0,33
Пиво Leffe Brune (Бельгія), темне фільтроване, 6,5%	8	0,33
Пиво Paulaner Salvator (Німеччина) темне нефільтроване, 7,9%	8	0,33

3.4.3 Організація технологічного процесу виробництва кулінарної продукції

Структурно-технологічна схема закладу ресторанного господарства є основою для правильної організації виробництва та підвищення його ефективності. Вона відображає весь шлях кулінарної продукції — від моменту надходження сировини на склад і до подачі готових страв гостям.

Організація виробництва починається зі складського господарства. Саме тут приймають, зберігають і видають продукти та напівфабрикати. У цьому процесі велике значення має наявність холодильних і сухих складів, дотримання умов і

термінів зберігання, правильний облік запасів і, звичайно, контроль якості при прийманні продукції.

Наступним етапом є робота заготівельних цехів, де здійснюється первинна обробка сировини. Тут продукти очищають, нарізають, шаткують і готують до подальшого використання. Ефективність роботи цеху залежить від раціонального розподілу обов'язків між працівниками, використання сучасних технологій та спеціалізованого обладнання, яке скорочує час і забезпечує безпеку. Після цього сировина надходить у доготівельні цехи, де відбувається остаточне приготування страв. Тут важливим є застосування сучасних методів кулінарної обробки, використання пароконвекційних печей, електричних жаровень та іншого обладнання. Також велика увага приділяється контролю якості готових страв і правильному розміщенню робочих місць, що дозволяє кухарям працювати максимально зручно та швидко.

Крім того, у закладі важливими є службово-побутові та технічні приміщення: роздягальні, санвузли, їдальні для персоналу, а також котельні, електрощитові й інші технічні кімнати, які підтримують безперебійну роботу обладнання та систем енергозабезпечення.

Усе це потребує додаткового планування площ і правильного добору обладнання, але значно підвищує якість та безпеку продукції. Основним завданням підприємств ресторанного господарства є постійний контроль за сировиною та напівфабрикатами, підвищення ефективності роботи завдяки технічному вдосконаленню та використання інноваційних технологій для покращення якості страв.

Таблиця 3.25 – Потреба закладу у сировині, напівфабрикатах, продовольчих товарах за товарними групами

Товарна група	Найменування сировини, продукту, напівфабрикату	Гатунок, термічний стан
М'ясо, птиця, субпродукти	Вирізка свиняча	Охолоджена
	Філе куряче	Охолоджене
	Свинина ошийок	Охолоджена
	Куряча ніжка	Охолоджена
	Курячі крильця	Охолоджена
	Качина грудка	Охолоджене
	Філе індички	Охолоджене

Продовження табл. 3.25

	Язик телячий	Охолоджений
	Яловича печінка	Охолоджена
	Куряча печінка	Охолоджена
	Теляча вирізка	Охолоджена
Риба та морепродукти	Скумбрія	Охолоджена
	Горбуша	Охолоджена
	Дорада	Охолоджена
	Сом	Охолоджений
	Форель	Охолоджена
	Філе лосося слабосолене	Охолоджений
	Палтус	Охолоджений
	Щука	Охолоджена
	Креветки	Охолоджені
М'ясна та рибна гастрономія	Оселедець	Фасований в/г
	Балик	Фасований в/г
	Сосиски курячі	Фасовані, в/г
	Сьомга	Фасований в/г
	Масляна холодного копчення	Фасований в/г
	Підчеревина копчена	Фасований в/г
	Підчеревена солонина	Фасований в/г
	Буженина	Фасований в/г
	Ковбаса саямі	Фасований в/г
	Сало	Фасований в/г
	Ковбаса с/к	Фасований в/г
	Бастурма	Фасований в/г
	Бекон	Фасований в/г
Молоко, молочні та жирові продукти	Яйця курячі	Фасовані лоткові, шт
	Яйця перепилині	Фасовані лоткові, шт
	Сир кисломолочний	Пакетований в/г
	Морозиво в асортименті	Фасоване, в/г
	Молоко	Пакетоване в/г, 2,5
	Масло вершкове	Пакетоване в/г, 72%
	Сир «Моцарела»	Пакетований в/г
	Сир «Бринза»	Пакетований в/г
	Сир «Фета»	Пакетований в/г
	Сир «Пармезан»	Пакетований в/г
	Сир «Брі»	Пакетований в/г
	Вершки	Пакетовані в/г 33%
	Верши збиті	Пастеризовані
	Вершки	Пакетовані в/г 20%
	Йогурт «Danone» з шоколадом/зі злаками	Фасований
Овочі та зелень	Сметана	Пакетована в/г 20%
	Морква	Свіжі
	Буряк	Свіжі
	Картопля	Свіжі
	Цибуля	Свіжі
	Цибуля червона	Свіжі
	Кріп	Свіжі
	Помідори	Свіжі

Продовження табл. 3.25

	Помідори черрі	Свіжі
	Селера	Свіжі
	Базилік зелений	Свіжі
	Огірок	Свіжі
	Мікс салатів	Свіжі
	Білі гриби	Свіжі
	Кукурудза	Свіжі
	Салат Айсберг	Свіжі
	Руккола	Свіжі
	Печериці	Свіжі
	Часник	Свіжі
	Петрушка	Свіжі
	Баклажан	Свіжі
	Болгарський перець	Свіжі
Фрукти та ягоди	Вишні	Заморожені
	Яблука	Свіжі
	Персик	Свіжі
	Банан	Свіжі
	Груша	Свіжі
	Виноград	Свіжі
	Грейпфрут	Свіжі
	Гранат	Свіжі
	Інжир	Свіжі
	Апельсин	Свіжі
	Лайм	Свіжий
	Лимон	Свіжий
Бакалійні товари	Чай чорний «Lovage»	Фасований, пакетований
	Чорнослив	Фасований в/г
	Курага	Фасована в/г
	Оливки	Консервовані
	Кавові зерна, арабіка	Фасовані в/г
	Сардини	Консервовані
	Олія оливкова	Пляшкова
	Мюслі медові/ шоколадні	Фасоване, в/г
	Соус барбекю	Пляшковий
	Морква	Маринована
	Цукати	Фасоване, в/г
	Соус песто	Пляшкове
	Родзинки	Фасоване, в/г
	Сухарики	Фасоване, в/г
	Кукурудза	Консервована
	Спагетті	Фасоване, в/г
	Корнішони	Мариновані
	Мед	Порційний
	Джем полуничний/персиковий/малиновий	Порційний
	Шоколад	Фасоване, в/г
	Волоський горіх	Фасоване, в/г
	Капуста	Квашена
	Фундук	Фасований в/г

Продовження табл. 3.25

	Огірки	Мариновані
	Чай зелений «Lovare»	Фасований, пакетований
	Ананаси	Консервовані
Сухі продукти	Сіль	Пакетована в/г
	Цукор	Пакетований в/г
	Борошно	Пакетоване в/г
	Вівсянка	Пакетована в/г
	Рис	Пакетована в/г
Хліб, хлібобулочні та кондитерські вироби	Хліб висівковий	Фасований, пакетований
	Хліб житній	Фасований, пакетований
	Хліб пшеничний	Фасований, пакетований
	Хліб гречаний	Фасований, пакетований
	Персикова галета	Фасований, пакетований
	Круасан із заварним кремом	Фасований, пакетований
	Круасан з вишнею	Фасований, пакетований
	Круасан з шоколадом	Фасований, пакетований
	Шоколадний мафін	Фасований, пакетований
	Ванільно-лимонний кекс	Фасований, пакетований
	Начос	Фасований, пакетований
Напої безалкогольні та слабоалкогольні	Вода мінеральна негазована «Моршинська»	Пляшковий
	Вода мінеральна слабогазована «Моршинська»	Пляшковий
	Вода мінеральна сильногазована «Моршинська»	Пляшкова
	Яблучний сік «Jaffa»	Пляшкові
	Томатний сік з морською сіллю «Jaffa»	Пляшковий
	Апельсиновий нектар «Jaffa»	Пляшковий
	Ананасовий нектар «Jaffa»	Пляшковий
	Манго нектар з екстрактом листя стевії «Jaffa»	Пляшкова
	Вишневий нектар «Jaffa»	Пляшкова
	Пиво Волинський Бровар SALVATOR	Пляшкова
	Пиво Underwood Brewery IPA	Пляшкова
	Пиво Corona Extra	Пляшкова
	Пиво Hoes Gaarden Witbier	Пляшкова
	Пиво Leffe Brune	Пляшкова
	Пиво Paulaner Salvator	Пляшкова
Міцні алкогольні напої, вино	Горілка Finlandia	Пляшкова
	Горілка Absolut	Пляшкова
	Вино Chateau Chizay Pinot Grigio з лаймом і м'ятою	Пляшкова
	Вино Chateau Chizay Traminer	Пляшкова
	Вино Chateau Belair Lulu Le Français Languedoc	Пляшкова
	Вино 500 Vinho Verde біле	Пляшкова
	Вино Leleka Wines Holubok 2024	Пляшкова
	Вино Leleka Wines Red	Пляшкова
	Вино Terra Initia Pirosmanni	Пляшкова
	Вино Purcari Pastoral	Пляшкова
	Вино Fathers Wine Рожевий квадрат	Пляшкова

Продовження табл. 3.25

	Вино Chateau Chizay Rose з грейпфрутом	Пляшкова
	Вино 500 Vinho Verde рожеве	Пляшкова
	Вино Gato Negro Dulce	Пляшкова
	Вино ігристе Loire Proprietes Chateau des Cosse Cremant de Loire Grand Veneur 2021	Пляшкова
	Вино ігристе Celene Pet'nat Sauvignon Blanc	Пляшкова
	Вино ігристе Fili Frizzante Rosato Veneto IGT	Пляшкова
	Кава Freixenet Premium Cava Carta Nevada	Пляшкова
	Вино ігристе Mondoro Asti	Пляшкова
	Вермут Martini Extra Dry	Пляшкова
	Вермут Martini Rosso	Пляшкова
	Вермут Martini Bianco	Пляшкова
	Коньяк Hennessy VS 4 роки витримки	Пляшкова
	Бренді ARARAT 3 роки витримки	Пляшкова
	Бренді ARARAT 5 років витримки	Пляшкова
	Теннессі Bicki Jack Daniel's Old No.7	Пляшкова
	Bicki Jameson Irish Whiskey	Пляшкова

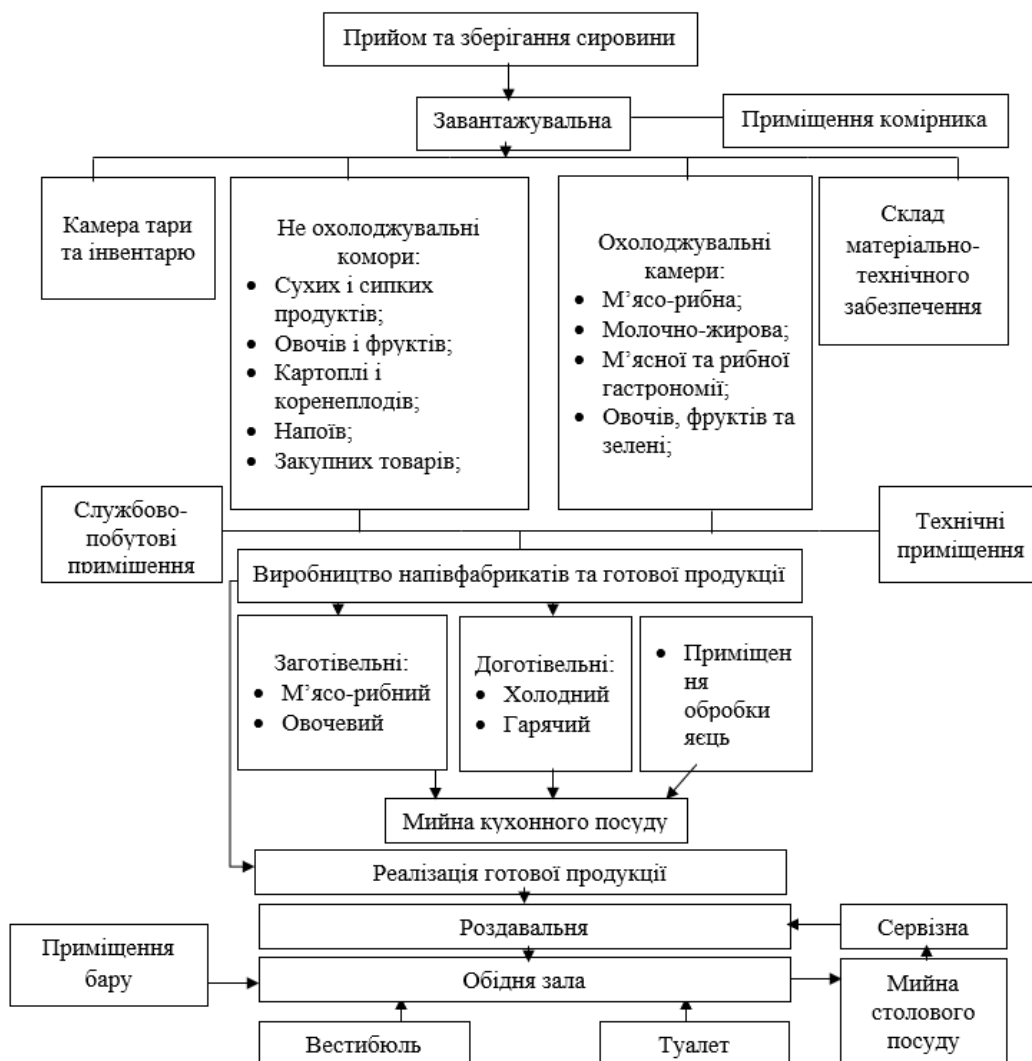


Рис. 3.3 – Структурно-технологічна схема організації виробництва ресторану в засобі розміщення

3.4.4 Характеристика процесу обслуговування споживачів готельних послуг в закладах ресторанного господарства

Перед початком обслуговування необхідно здійснити підготовчі заходи для прийому гостей. Спершу проводиться прибирання залу, щоб ще до сніданку відвідувачі могли потрапити у чисте та охайне приміщення. Наступним етапом є підготовка обладнання: вмикають марміти, охолоджувальні вітрини для закусочок, кавоварку, електрокип'ятильник та соковижималки для приготування свіжих соків. Далі меблі розставляють відповідно до планування залу, після чого сервірують столи — накривають їх скатертинами, розставляють тарілки, прилади та серветки. Завершальним етапом підготовки є інструктаж персоналу: офіціантів збирають на лінійку, де перевіряють їхній зовнішній вигляд, охайність рук та стан форменого одягу.

Після завершення всіх підготовчих дій розпочинається безпосереднє обслуговування гостей. Кожна група страв і напоїв розміщується на окремих прилавках. Холодні закуски викладають у охолоджувальних вітринах, поряд із ними ставлять щипці чи ложки для перекладання, а також стопки закусочних тарілок і приладів. Салати пропонуються окремо в зоні салат-бару. Основні гарячі страви розташовують у мармітах, що дозволяє підтримувати оптимальну температуру. Поруч виставляють столові тарілки та прибори, а також окремі прилади для розкладання. Десерти, напої, хлібобулочні та кондитерські вироби розміщують на спеціальному столі. Тут же складають десертні тарілки, ложки, виделки та серветки. Поряд розташовують кавоварку, електрокип'ятильник і соковижималку, поруч із якими ставлять склянки для фрешів, а на таці — цукорницю з щипцями та пакетований чай. Організація обслуговування побудована наступним чином: при вході гостей зустрічає метрдотель, після чого вони самостійно обирають страви зі шведської лінії й займають вільні місця. Під час трапези офіціанти стежать за чистотою столів і своєчасно прибирають використаний посуд. Коли гості залишають зал, персонал очищує та повторно сервірує стіл, готуючи його до обслуговування наступних відвідувачів.

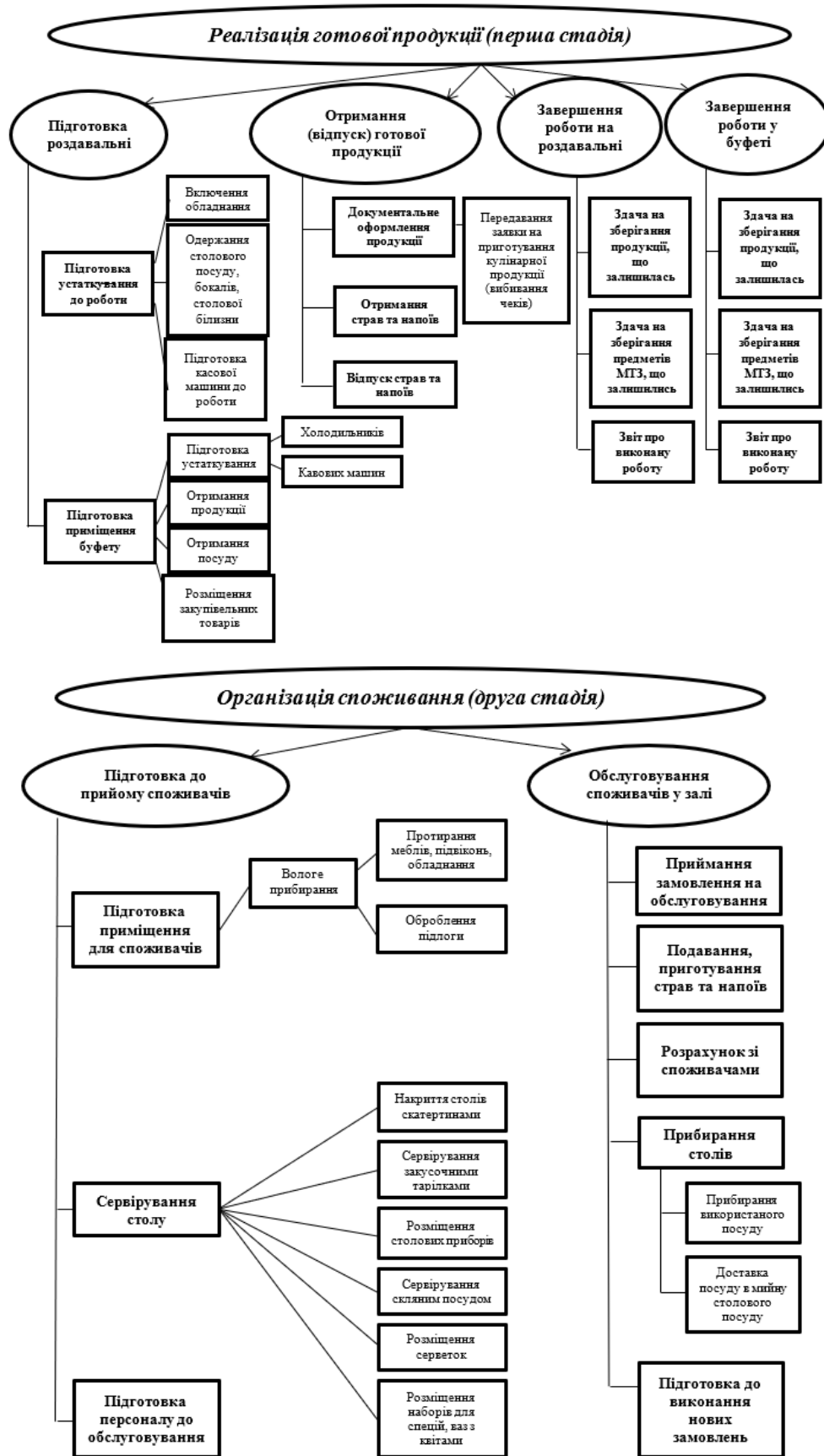


Рис. 3.4 – Структура процесу обслуговування в ресторані (вид обслуговування -шведській стіл): а – реалізація готової продукції; б – організація споживання

Організація обслуговування за системою «À la carte» розпочинається після завершення сніданку. Для цього обідній зал повторно прибирають після попередніх відвідувачів, готують до роботи касовий апарат, налагоджують діяльність роздавальні та здійснюють підготовку буфету.

Особливістю даного виду обслуговування є його широка поширеність у ресторанах, оскільки він найкраще враховує індивідуальні побажання гостей. Водночас реалізація «À la carte» є значно трудомісткою порівняно з іншими способами обслуговування.

Процес обслуговування починається зі зустрічі гостя метрдотелем, який супроводжує його до столика.

Протягом двох хвилин закріплений за столиком офіціант подає меню вільного вибору страв і, за потреби, надає рекомендації.

Після того як гість визначився із замовленням, офіціант через касовий апарат передає його на кухню, де відбувається приготування та оформлення страв для подачі.

Отримавши сигнал про готовність, офіціант забирає страву з роздавальні та подає її відвідувачу, стежачи за чистотою столу та своєчасно прибираючи використаний посуд. Коли гість завершує трапезу та бажає розрахуватися, офіціант приносить рахунок у спеціальній папці.

Спосіб оплати відвідувач обирає самостійно. Після розрахунку та виходу гостя із залу офіціант прибирає стіл і проводить попереднє сервірування для наступних гостей.

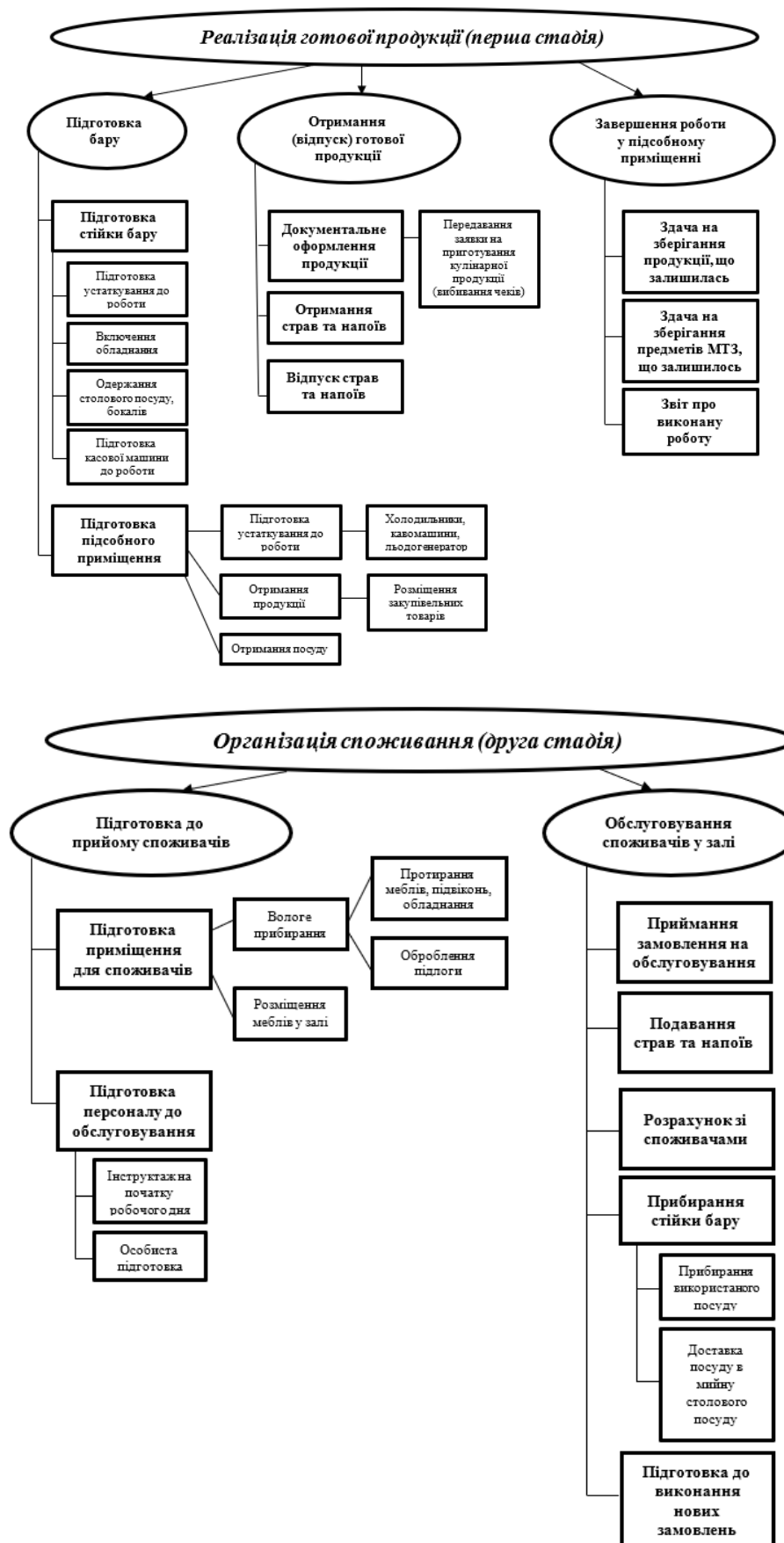


Рис. 3.5 – Структура процесу обслуговування в ресторані (вид обслуговування -«а ля карт»): а – реалізація готової продукції; б – організація споживання

3.4.5 Визначення загальної площі підприємства харчування

Таблиця 3.26 – Склад і площа приміщень ресторану на 88 місць

№ з/п	Приміщення	Площа, м ²
<i>Для відвідувачів</i>		
1	Аванзала, хол	9
2	Банкетна зала	36
3	Вестибюль	26,4
4	Гардероб	9
5	Санвузол чоловічий	12
6	Санвузол жіночий	12
7	Санвузол для маломобільних груп населення	14
8	Туалетна при санвузлах	9
9	Обідня зала	124
Разом приміщення для відвідувачів		251,4
<i>Виробничі</i>		
10	М'ясо-рибний цех	30
11	Овочевий цех	24
12	Гарячий цех	36
13	Холодний цех	40
14	Приміщення для обробки яєць	9
15	Мийна кухонного посуду	9
16	Мийна столового посуду	9
17	Сервізна	9
18	Приміщення бару	9
19	Приміщення завідуючого виробництвом	12
20	Роздавальня	9
Разом виробничі приміщення		196
<i>Складські</i>		
21	Завантажувальна	6
22	Приміщення комірника	9
23	Неохолоджувальна комора сухих і спиких продуктів	6
24	Неохолоджувальна комора овочів і фруктів	6
25	Неохолоджувальна комора картоплі і коренеплодів	6
26	Неохолоджувальна комора напоїв	6
27	Неохолоджувальна комора закупних товарів	6
28	Охолоджувальна камера м'ясо-рибна	9
29	Охолоджувальна камера молочно-жирова	9
30	Охолоджувальна камера м'ясної та рибної гастрономії	9
31	Охолоджувальна камера овочів, фруктів, та зелені	9
32	Охолоджувальна камера м'ясо-рибна	9
33	Камера і мийна тари та інвентарю	6
34	Склад матеріально-технічного забезпечення	6
Разом складські приміщення		102
<i>Службово-побутові</i>		
34	Кабінет менеджера	12
35	Бухгалтерія	9
36	Приміщення персоналу	9
37	Роздягальня персоналу чоловіча	12
38	Роздягальня персоналу жіноча	12
39	Душові, туалети чоловічі	9

Продовження табл. 3.26

40	Душові, туалети жіночі	9
41	Білизняна	6
42	Комора прибирального інвентарю	6
Разом службово-побутові приміщення		84
<i>Технічні приміщення</i>		
40	Електрощитова	7
41	Теплопункт	12
42	Венткамера припливна	24
43	Венткамера витяжна	6
Разом технічні приміщення		49
Корисна площа закладу		682,4

3.5 Характеристика приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення

Приміщення для фізкультурно-оздоровчого призначення у готелі відіграватиме важливу роль у створенні якісних умов відпочинку та відновлення гостей.

Оскільки підтримання фізичного здоров'я є пріоритетом для значної частини відвідувачів, наявність спеціально обладнаних зон для тренувань, релаксації та оздоровчих процедур підвищує рівень комфорту, задоволеності клієнтів і позитивно впливає на імідж готелю. Планування та облаштування таких приміщень здійснюється з урахуванням потреб закладу й очікувань гостей.

Таблиця 3.27 – Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення

№ з/п	Назва приміщення	Площа, м²	Характеристика
1	Ресепшн SPA-салону	15	Зона прийому гостей, стійка адміністратора, очікування, запис на процедури
2	Кабінет масажний №1	12	Індивідуальний масажний кабінет, обладнаний масажним столом та шафою
3	Кабінет масажний №2	12	Аналогічний, для збільшення кількості відвідувачів
4	Кабінет косметологічний	14	Призначений для косметичних та доглядових процедур
5	Комора для інвентарю SPA	6	Зберігання рушників, засобів гігієни, витратних матеріалів
6	Тренажерний зал – основний	60	Просторе приміщення з кардіо- та силовими тренажерами
7	Зал для групових занять	40	Використовується для йоги, пілатесу, фітнес-програм
8	Роздягальня чоловіча	18	Індивідуальні шафки, лавки, дзеркала
9	Роздягальня жіноча	18	Індивідуальні шафки, лавки, дзеркала

Продовження табл. 3.27

10	Душові чоловічі	12	Групові душові після занять
11	Душові жіночі	12	Групові душові після занять
12	Санвузол чоловічий	8	Туалетні кабінки та умивальники
13	Санвузол жіночий	8	Туалетні кабінки та умивальники
14	Комора для спортінвентарю	8	Зберігання килимків, гантелей, допоміжного обладнання
15	Кабінет медсестри	12	Оснащений для надання першої допомоги, зберігання медикаментів
Всього		255	

3.6 Характеристика культурно-дозвільного призначення

Організація культурно-дозвільних приміщень є важливою складовою концепції розвитку готельного комплексу, адже вони створюють додаткову цінність для клієнтів і підвищують конкурентоспроможність закладу.

У рамках розробленого готелю передбачено впровадження сучасних підходів до організації дозвілля й ділових заходів. Планується облаштування спеціалізованих конференц-залів для проведення семінарів, тренінгів та бізнес-зустрічей.

Таблиця 3.28 – Приміщення культурно-дозвільного призначення

№ з/п	Назва приміщення	Площа, м ²	Характеристика
1	Конференц-зал на 15 осіб	18	Невеликий зал для ділових зустрічей або навчальних сесій, оснащений столами, стільцями, проектором та аудіосистемою.
2	Конференц-зал на 30 осіб	36	Зал середнього розміру для семінарів та тренінгів, зручне розташування меблів, мультимедійне обладнання.
3	Конференц-зал на 50 осіб	60	Просторий зал для презентацій і нарад, оснащений екраном/проектором, аудіосистемою, можливістю трансформації розсадки.
4	Конференц-зал на 100 осіб	120	Великий зал для конференцій і заходів, з сучасним мультимедійним обладнанням, мікрофонами, зоною для презентацій і глядацькими кріслами.
Всього		234	

3.7 Характеристика інженерно-технічних приміщень засобу розміщення

Інженерно-технічна група приміщень готелю є ключовою складовою його функціональної структури, забезпечуючи комфортні умови перебування гостей, безперебійну роботу всіх систем та реалізацію сучасних технологічних рішень.

Припливна та витяжна вентиляційні системи забезпечують ефективний

обмін повітря у готельних приміщеннях, підтримуючи оптимальні мікрокліматичні умови та сприяючи створенню здорового середовища для гостей і персоналу. Системи оснащені сучасними фільтрами та регуляторами потоку повітря, що дозволяє автоматично підтримувати необхідну температуру та вологість у різних зонах готелю.

Теплопункт відповідає за централізоване теплопостачання всіх приміщень готелю. Він включає котельне обладнання, регулятори температури та насосне устаткування, що забезпечує стабільне опалення, гаряче водопостачання та підтримку заданих кліматичних умов у будь-який сезон.

Електрощитова забезпечує розподіл електроенергії між усіма службами та приміщеннями готелю. Вона обладнана сучасними автоматичними вимикачами, системами захисту та контролю енергоспоживання, що гарантує безперебійну роботу освітлення, техніки, ліфтів та інших інженерних систем.

Для впровадження інноваційних технологій передбачено окреме приміщення — серверна кімната. Вона обладнана високопродуктивними серверами, системами зберігання та обробки даних, а також мережевим обладнанням. Саме тут функціонують програмні комплекси зі штучним інтелектом, що дозволяють персоналізувати послуги для гостей: аналізувати їхні вподобання, автоматично формувати рекомендації та оптимізувати внутрішні процеси готелю. Серверна оснащена системами кондиціонування, безперебійного живлення та пожежогасіння, що гарантує стабільну й безпечну роботу обладнання.

3.8 Характеристика службово-побутових та господарських приміщень засобу розміщення

У готелі, що проектується, службово-побутові та господарські приміщення будуть організовані з урахуванням вимог ефективного функціонування служб, зручності для персоналу та оптимального використання площі будівлі. Планування передбачає окреме зонування адміністративних, побутових і господарських приміщень, що сприятиме безперервному наданню послуг та збереженню високого рівня комфорту гостей.

Адміністративні приміщення будуть розташовані на другому поверсі готелю з метою відокремлення від гостювих зон.

У них передбачено функціональне зонування за видами діяльності: кабінет генерального директора площею 15 м², кабінет виконавчого директора – 12 м², бухгалтерія з кабінетом головного бухгалтера – 28 м², кабінет менеджера служби прийому та розміщення – 10 м², кабінет менеджера служби експлуатації номерного фонду – 10 м², кабінет керівника сервісно-технічної служби – 12 м², а також кабінети керівника служби безпеки та менеджера SPA по 10 м² кожний.

Побутові приміщення будуть розташовані у підвальному поверсі для зручності використання працівниками без перешкод для гостей. Кімната для відпочинку персоналу матиме площу 20 м², роздягальні для чоловіків та жінок – по 12 м² кожна, санвузли для персоналу – 8 м². Окремо буде організована кімната для зберігання інвентарю покоївок (15 м²). Передбачено пральню площею 40 м² із приміщенням для сортування білизни – 15 м² та складом чистої білизни – 20 м².

Господарські приміщення будуть також зосереджені на підвальному поверсі. Склад технічного обладнання матиме площу 20 м², інструментальна кімната – 10 м², приміщення для технічного обслуговування систем готелю – 15 м², мийна зона для інвентарю та техніки – 12 м². Крім того, буде передбачене приміщення для охорони та відеоспостереження – 15 м², а також кімната для зберігання господарських товарів площею 18 м².

Також в готелі передбачається розміщення спеціалізованого укриття, розміром 180 м².

3.9 Визначення загальної площі готельного підприємства, конфігурації та поверховості будівлі

Після визначення площ окремих приміщень результати узагальнюються та подаються у таблиці.

Таблиця 3.30 – Склад і площі приміщень курортного готелю на 55 номерів

Назва приміщень	Площа приміщень, м ²
Група А – житлові групи приміщень	
Група А/1 – житлові номери	
Апартамент	64,7

Продовження табл. 3.30

Люкс	47,73
Напівлюкс	28,53
Номер I категорії одномісний	278,63
Номер I категорії двомісний	1159,55
Номер для маломобільних груп населення	238,56
Всього	1817,7
Група А/2 – приміщення поповерхового обслуговування	
Хол (вітальня)	30
Кімната чергового персоналу з шафами для білизну	12
Приміщення для складання брудної білизни	6
Комора прибирального інвентарю	4
Площадка розбирання брудної білизни при білизнопроводі	4,7
Кімната побутового обслуговування	8
Приміщення для зберігання візків	12
Санвузол персоналу	7,8
Всього	84,5
Всього на 3 поверхах	253,5
Разом по групі А	2071,2
Група Б – приміщення громадського призначення	
Група Б/1 – приймально-вестибюльна група приміщень	
Вестибюль	80
Бюро прийому та реєстрації	11
Кімната чергового адміністратора	12
Консьєрж сервіс	8
Сейфова	6
Місце для багажних візків	3
Камера схову	8,5
Гардероб	3,67
Пост охорони	5,63
Санвузол чоловічий	8
Санвузол жіночий	8
Санвузол службовий	8
Санвузол для маломобільних груп населення	9,6
Всього	171,40
Група Б/2 – заклади ресторанного господарства	
Ресторан	682,4
Лобі-бар	15
Їдальня для персоналу	40
Всього	737,4
Група Б/3 – приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення	
Ресепшн SPA-салону	15
Кабінет масажний №1	12
Кабінет масажний №2	12
Кабінет косметологічний	14
Комора для інвентарю SPA	6
Тренажерний зал – основний	60
Зал для групових занять	40
Роздягальня чоловіча	18
Роздягальня жіноча	18

Продовження табл. 3.30

Душові чоловічі	12
Душові жіночі	12
Санвузол чоловічий	8
Санвузол жіночий	8
Комора для спортінвентарю	8
Кабінет медсестри	12
Всього	255
Група Б/4 – приміщення культурно-дозвільного призначення	
Конференц-зал на 15 осіб	18
Конференц-зал на 30 осіб	36
Конференц-зал на 50 осіб	60
Конференц-зал на 100 осіб	120
Всього	234
Разом по групі Б	1397,8
Група В – службово-побутові та технічні приміщення персоналу	
Група В/1 – адміністративні приміщення	
Кабінет генерального директора	15
Кабінет виконавчого директора	12
Бухгалтерія	28
Кабінет менеджера служби прийому та розміщення	10
Кабінет менеджера служби експлуатації номерного фонду	10
Кабінет керівника сервісно-технічної служби	12
Кабінет керівника служби безпеки	10
Кабінет менеджера SPA	10
Всього	107
Група В/2 – побутові приміщення для персоналу	
Кімната відпочинку персоналу	20
Роздягальня чоловіча	12
Роздягальня жіноча	12
Санвузол чоловічий	9
Санвузол жіночий	9
Кімната для зберігання інвентарю покоївок	15
Пральня	40
Приміщення для сортування білизни	15
Склад чистої білизни	20
Всього	152
Група В/3 – господарські приміщення	
Склад технічного обладнання	20
Інструментальна кімната	10
Приміщення для технічного обслуговування	15
Мийна зона для інвентарю та техніки	12
Приміщення для охорони та відеоспостереження	15
Склад господарських товарів	18
Всього	90
Група В/4 – інженерно-технічні приміщення	
Припливна вентсистема	15
Витяжна вентсистема	15
Теплопункт	20
Електрощитова	8
Серверна кімната	12

Продовження табл. 3.30

Спеціалізоване укриття	180
Всього	250
Разом по групі В	599
Корисна площа готельного підприємства, $S_{кор}$	4068

Розрахунок площ здійснюється за такими формулами:

Робоча площа засобу розміщення визначається як:

$$S_{роб} = S_{кор} * K_1$$

У даному випадку коефіцієнт K_1 становить 1,25, оскільки готель належить до категорії малої місткості.

$$S_{роб} = 4068 * 1,25 = 5085 \text{ м}^2$$

Загальна площа засобу розміщення обчислюється за формулою:

$$S_{заг} = S_{роб} * K_2$$

При цьому K_2 дорівнює 1,03 (також через малу місткість готелю).

$$S_{заг} = 5085 * 1,03 = 5237,33 \text{ м}^2$$

Проектування доцільно виконати на основі 3 житлових поверхів та 2 службово-побутових. Конфігурація будівлі – прямокутна.

РОЗДІЛ 4 ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИЙ

4.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готельного підприємства

Місце під будівництво було обрано за результатами маркетингових досліджень, які підтвердили високий потенціал даної території для розвитку внутрішнього та ділового туризму, відпочинку вихідного дня, а також проведення корпоративних заходів.

Козин є престижною приміською зоною Києва, що характеризується сприятливими природними умовами, розвиненою інфраструктурою, зручною транспортною доступністю та близькістю до столиці (приблизно 25 км від центру Києва).

Ділянка забудови розташована у рекреаційній зоні з високим ландшафтним і естетичним потенціалом — безпосередній вихід до берегової лінії створює унікальні умови для формування власної пляжної та відпочинкової інфраструктури.

Рельєф території спокійний, з ухилом близько 3 %. Тип ґрунтів — намівні, супіщано-суглинкові, з достатньою щільністю для безпечного зведення будівель середньої поверховості. Глибина промерзання ґрунту в даному районі становить 80–100 см. Земельна ділянка має трапецеподібну форму.

Передбачається будівництво основної будівлі готелю, де буде розміщено всі зручності.

Для забезпечення зручного під'їзду до об'єкта запроектовано громадські та службові під'їзні шляхи з асфальтобетонним покриттям. Перед головним входом розміщуватиметься парковка для гостей на 15 місць, а в тилівій частині — окрема стоянка для персоналу та службового транспорту.

Територія готелю матиме чітко організовану пішохідну систему, відокремлену від транспортних шляхів, з доріжками, декоративною плиткою. Значну частину ділянки складатимуть озеленені ландшафтні зони, включаючи газони, декоративні насадження, прогулянкові алеї та елементи садово-паркової архітектури.

Територія готельного підприємства матиме автономну систему освітлення —

енергоєфективні світлодіодні ліхтарі з датчиками руху та системою автоматичного ввімкнення у вечірній час.

4.2 Характеристика інженерних систем засобу розміщення

Інженерні системи готелю є ключовим елементом його функціонування, оскільки від їхньої ефективності залежить комфорт проживання гостей, стабільність технологічних процесів і відповідність сучасним будівельним, санітарно-гігієнічним та екологічним нормам.

Для проєктованого курортного готелю категорії 4* передбачено централізовану систему водопостачання. Джерелом водопостачання є централізована мережа населеного пункту, до якої готель під'єднано через зовнішній водопровідний ввід із системою очищення та фільтрації.

Для забезпечення стабільного тиску води в системі передбачено насосну станцію з автоматичним регулюванням подачі, а також резервну ємність для аварійного запасу води. Водопостачання організовано за двоконтурною схемою:

перший контур — холодна вода, що подається до житлових номерів, кухні ресторану, пральні, технічних і адміністративних приміщень;

другий контур — гаряча вода, яка готується у теплообмінниках котельного блоку та подається до ванних кімнат номерів, оздоровчого центру й басейну.

Якість води контролюється через систему багаторівневої фільтрації та знезалізнення, що забезпечує відповідність показників питної води санітарним вимогам. Додатково передбачено циркуляційну систему гарячого водопостачання, яка підтримує стабільну температуру води в мережі незалежно від віддаленості приміщень.

Розрахунок витрат води

Загальні витрати води визначаються за формулою:

$$B_{\text{заг}} = \sum \frac{q_{\text{гп}} \cdot N}{1000} \cdot T + B_n,$$

де: $q_{\text{гп}}$ — норма витрат води на потреби окремих функціональних груп приміщень готелю за добу, л/(доба·місце);

N – кількість місць у готелі, місць;

T – кількість робочих днів готелю на рік, діб;

$V_{\text{п}}$ – витрати води на полив території, м^3 .

Розрахунок гарячої води

$$B_{\text{гар}} = \sum \frac{q_{\text{ен}}^{\text{гар}} \cdot N}{1000} \cdot T,$$

де $q_{\text{ен}}^{\text{гар}}$ – норма витрат гарячої води на потреби окремих функціональних груп приміщень готелю за добу, л/(доба·місце).

Витрати води на полив визначаються за формулою:

$$B_{\text{n}} = \frac{B_{\text{к}} \cdot S_{\text{д}} \cdot \tau \cdot T_{\text{n}}}{710},$$

де, $B_{\text{к}}$ – норма витрат води одним поливним краном за годину, м^3 ($B_{\text{к}}=1,08 \text{ м}^3/\text{год.}$);

$S_{\text{д}}$ – площа ділянки, яку поливатимуть, м^2 ;

τ – час роботи поливного крана за добу, год. ($\tau=2\dots 3$ год.);

T_{n} – період поливу території протягом року, діб ($T_{\text{n}} \sim 187$ діб);

710 – площа, яку обслуговує один кран, м^2 .

Розрахунок:

$$V_{\text{п}} = (1,08 \cdot 3234 \cdot 3 \cdot 187) / 710 = 2759,74 \text{ м}^3$$

$$V_{\text{заг житлової групи}} = ((190 \cdot 98) / 1000) \cdot 365 + 2759,74 = 9556,04 \text{ м}^3$$

$$V_{\text{заг зрг}} = ((12 \cdot 120) / 1000) \cdot 365 = 525,6 \text{ м}^3$$

$$V_{\text{заг фізкультурно-оздоровчого призначення}} = ((50 \cdot 98) / 1000) \cdot 365 = 1788,5 \text{ м}^3$$

$$V_{\text{гар житлової групи}} = ((100 \cdot 98) / 1000) \cdot 365 = 3577 \text{ м}^3$$

$$V_{\text{гар зрг}} = ((4 \cdot 120) / 1000) \cdot 365 = 175,2 \text{ м}^3$$

$$V_{\text{гар фізкультурно-оздоровчого призначення}} = ((30 \cdot 98) / 1000) \cdot 365 = 1073,1 \text{ м}^3$$

В таблиці 4.1. зведено загальні показники витрат води.

Таблиця 4.1. Витрати водопостачання готельного підприємства

Група приміщень	Норми витрат води		Загальні витрати води	
	Всього, м^3	В т.ч. гарячої, м^3	Всього, м^3	В т.ч. гарячої, м^3
Житлова група	190	100	9556,04	3577
ЗРГ	12	4	525,6	175,2

Продовження табл. 4.1

Фізкультурно-оздоровча група	50	30	1788,5	1073,1
Разом			11870,14	4825,3

Каналізаційна мережа призначена для збору, відведення та попереднього очищення господарсько-побутових, виробничих і дощових стічних вод, а також для збирання та утилізації твердих відходів у межах готельного господарства. Проєктом передбачено роздільну систему каналізації, що відповідає сучасним вимогам санітарно-гігієнічної безпеки.

Господарсько-побутова, виробнича та дощова каналізаційні системи функціонують незалежно одна від одної, маючи власні стояки, випуски та зовнішні мережі.

Усі трубопроводи виконані з полівінілхлоридних (ПВХ) труб підвищеної хімічної стійкості.

Схема внутрішньої каналізації побудована за принципом самотісного відведення стічних вод до стояків із подальшим виведенням у зовнішню мережу.

Системи каналізації житлової частини готелю (номерного фонду) та громадських і виробничих приміщень спроектовано окремо, кожна з них має самостійний випуск у зовнішню мережу.

У зонах підвищеного утворення забруднень, таких як кухонно-технологічні приміщення ресторану, встановлюються жироловлювачі та локальні фільтраційні установки.

У виробничих приміщеннях фізкультурно-оздоровчого призначення передбачено системи механічної фільтрації, які видаляють завислі частки, залишки миючих засобів та органічні домішки.

Зовнішня каналізаційна мережа включає систему підземних трубопроводів із поліетиленових труб високої щільності, що прокладаються із дотриманням ухилу для самотісного руху стічних вод. У місцях зміни напрямку або висоти трубопроводу розташовуються оглядові колодязі, які забезпечують доступ для обслуговування й очищення мережі.

Дощова каналізація передбачає збір і відведення атмосферних опадів із покрівлі, доріжок, стоянок і відкритих майданчиків через систему лотків,

приймальних решіток і підземних труб до локальних очисних споруд. Після очищення дощові стоки відводяться у дренажну систему або спеціально облаштований поглинальний колодязь. Для запобігання засміченню мережі на вході в стояки передбачено гідрозатвори та вентиляційні стояки, які виключають потрапляння неприємних запахів у приміщення.

Основною метою системи є забезпечення комфортного мікроклімату у всіх приміщеннях готелю впродовж опалювального сезону, підтримання стабільного теплового режиму та енергоефективності будівлі. Проектування системи опалення передбачає визначення необхідної теплової потужності та розрахунок витрат тепла на опалення будівлі (Q_0 , Гкал), що виконується за формулою:

$$Q_0 = q_b \times V_b \times T_0 \times \Delta t \times R_1,$$

де: q_b – питомі витрати тепла на нагрівання одиниці об'єму будівлі на 1 °С, Гкал/(м³·°С) ($q_b=3,5254 \cdot 10^{-7} \dots 3,2674 \cdot 10^{-7}$, при збільшенні об'єму будівлі $q_b \rightarrow \min$);

V_b – будівельний об'єм будівлі, м³, який розраховується за формулою:

$$V_b = S_{\text{пов}} \cdot h_1 + \sum_{i=1}^n S_i \cdot h_i,$$

де S_i – площа i -го поверху будівлі готелю, м²;

$S_{\text{пов}}$ – площа під забудову, м²;

h_i – висота i -го поверху будівлі, м;

h_1 – висота покрівлі, м (для пласкої покрівлі h_1 дорівнює сумарній товщині паро- тепло-, гідроізоляції, захисного шару; при суміщеній покрівлі $h_1=0,4 \dots 0,6$ м; за наявності технічного поверху $h_1=1/2$ висоти технічного поверху ($h_1=0,8 \dots 0,9$ м); за наявності горищного поверху – $1/3$ висоти цього поверху у гребні ($h_1=1,7$ м));

n – кількість поверхів будівлі;

R_1 – поправочний коефіцієнт на мінімум температури зовнішнього середовища;

T_0 – тривалість опалювального періоду за рік, діб;

Δt – середня різниця температур внутрішнього та зовнішнього середовища.

Розрахунок:

$$V_6 = 5 \cdot (1047,47 \cdot 3) + 1047,06 \cdot 0,6 = 16340,29 \text{ м}^3$$

$$Q_0 = 3,2674 \cdot 10(-7) \cdot 16340,29 \cdot 180 \cdot 24 \cdot 10 = 248,86 \text{ Гкал/рік}$$

У будівлі готелю передбачається централізована система водяного опалення із двотрубною розводкою.

Як джерело теплової енергії доцільно використовувати високоефективну котельну установку з автоматизованим керуванням, яка може працювати електроенергії. Для покращення енергоефективності система оснащується циркуляційними насосами з частотним регулюванням, що автоматично змінюють швидкість подачі теплоносія залежно від температури в приміщеннях.

У номерах та громадських зонах встановлюються терморегулятори, які дають змогу індивідуально налаштовувати комфортний рівень температури для гостей. Усі опалювальні прилади (радіатори, конвектори) розміщуються таким чином, щоб забезпечити зручність їх обслуговування, очищення та доступ для ремонту.

Трубопроводи прокладаються приховано, із застосуванням теплоізоляційних матеріалів, що зменшує теплові втрати та покращує естетику інтер'єру.

Для різних функціональних груп приміщень (житлових, адміністративних, господарських) передбачаються окремі гілки системи опалення, кожна з яких обладнана власними приладами обліку теплоспоживання, розташованими в приміщенні індивідуального теплового пункту (ІТП).

Головним завданням системи вентиляції є забезпечення безперервного повітрообміну, підтримання комфортних параметрів температури, вологості та чистоти повітря для гостей і персоналу, а також відповідність сучасним енергоефективним стандартам.

Для проектного готелю обґрунтовано вибір припливно-витяжної вентиляційної системи з рекуперацією тепла, яка забезпечує стабільний обмін повітря з мінімальними тепловими втратами. Завдяки рекуператорам, тепла енергія, що міститься у відпрацьованому повітрі, використовується для підігріву свіжого припливного повітря.

Система вентиляції розділена на окремі контури для різних функціональних зон будівлі. Наприклад, у номерах забезпечується комфортний мікроклімат без

шуму та протягів, тоді як у приміщеннях ресторану чи пральні працює посилена витяжна система для видалення надлишкової вологи, запахів і тепла.

Для готелю доцільно передбачити сучасну VRF-систему вентиляції та кондиціонування повітря, яка поєднує функції охолодження, обігріву та осушення повітря. Система VRF відрізняється високою енергоефективністю, гнучкістю монтажу та можливістю підключення до єдиної системи управління, що дозволяє дистанційно регулювати температуру, вологість і швидкість повітряного потоку через мобільний додаток чи центральну панель керування.

Для забезпечення якості повітря система оснащується фільтрами очищення різного ступеня, які затримують пил, алергени та забруднювальні частки, а також вугільними фільтрами для нейтралізації запахів.

У технічних приміщеннях та кухонних зонах застосовуються витяжні вентилятори з шумопоглинаючими насадками, що зменшують рівень шуму та вібрацій.

Для забезпечення комфортного мікроклімату в приміщеннях готелю система кондиціонування має підтримувати оптимальні параметри температури, вологості та чистоти повітря незалежно від пори року. Вона є невід'ємною складовою комплексу інженерно-технічного обладнання засобу розміщення і спрямована на створення комфортних умов перебування гостей, а також на підтримання стабільного клімату в службових, адміністративних і громадських зонах.

З огляду на категорію готелю та кількість приміщень, доцільно застосувати централізовану мультизональну систему кондиціонування типу VRF (Variable Refrigerant Flow). Такі системи дозволяють одночасно охолоджувати та обігрівати різні приміщення будівлі, забезпечуючи незалежне регулювання температури в кожному номері чи залі.

Метою системи електропостачання є забезпечення надійного, безпечного та безперебійного живлення всіх інженерних, технологічних і побутових систем готелю. Вона охоплює як внутрішні приміщення, так і зовнішні об'єкти — фасадне, паркове та архітектурне освітлення, автостоянку й територію навколо будівлі.

Для забезпечення стабільної роботи систем передбачено два незалежних

джерела живлення — основне та резервне.

Основне живлення здійснюється від міської електромережі через окрему трансформаторну підстанцію, тоді як резервне джерело представлено автономним дизельним генератором, який автоматично активується у випадку знеструмлення.

У даному проєкті передбачено встановлення дизельного генератора ESTAR V385 потужністю 308 кВт, який забезпечує безперервну роботу готелю протягом до 30 годин.

Для підвищення енергоефективності використовуються світлодіодні освітлювальні прилади, які споживають у кілька разів менше електроенергії порівняно з традиційними лампами.

В усіх громадських зонах та коридорах встановлені датчики руху та системи автоматичного регулювання яскравості освітлення, що дозволяє скорочувати споживання електроенергії у періоди низького навантаження.

В номерному фонді готелю застосовані карткові енергоконтролери, які автоматично вимикають живлення після виходу гостя, що також сприяє ощадливому використанню ресурсів.

Загальні витрати електроенергії готелем (P , кВт·год) визначаються за формулою:

$$P = (P_{ж} \cdot N + P_{зрг} \cdot N_1 + P_{фо} \cdot S_{фо} + P_{ав} \cdot N_{ав}) \cdot T,$$

де: $P_{ж}$ — питоме навантаження електроенергії житловою частиною готелю, кВт/місце;

N — кількість місць у готелі, місць;

$P_{зрг}$ — питоме навантаження від функціонування закладів ресторанного господарства, кВт/місце;

N_1 — кількість місць у закладах ресторанного господарства, місць;

$P_{фо}$ — питоме навантаження від приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення, кВт/м²;

$S_{фо}$ — площа приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення, м²;

$P_{ав}$ — питоме навантаження від функціонування відкритої автостоянки, кВт/місце;

Нав – кількість місць на відкритій автостоянці, місць;

Т – кількість робочих днів готелю на рік, діб.

Підставивши показники, отримуємо:

$$P = (0,5 \cdot 98 + 1,03 \cdot 120 + 0,15 \cdot 255 + 0,05 \cdot 15) \cdot 365 = 77234 \text{ кВт/рік}$$

Система безпеки та зв'язку в готелі є комплексом технічних та організаційних заходів, спрямованих на забезпечення безпеки гостей, персоналу та майна, а також на підтримання ефективної внутрішньої і зовнішньої комунікації.

В основі системи безпеки — сучасні технології відеоспостереження, що охоплюють усю територію готелю, включаючи вестибюль, коридори, ліфтові зони, паркінг і зовнішній периметр. Камери підключені до централізованого пульта охорони, де ведеться цілодобовий моніторинг, що дозволяє оперативно реагувати на будь-які інциденти.

Для контролю доступу використовуються електронні системи з картковими ключами або безконтактними браслетами, які забезпечують вхід лише уповноваженим особам. Гостьові номери обладнані індивідуальними сейфами та системами оповіщення персоналу у випадку надзвичайних ситуацій.

У службових приміщеннях встановлено додаткові рівні доступу, що гарантує розмежування зон для відвідувачів і персоналу. Пожежна безпека забезпечується автоматизованою системою раннього виявлення диму та загоряння, сучасними пожежними датчиками та спринклерними установками.

В усіх приміщеннях передбачено системи оповіщення про небезпеку, аварійне освітлення та чітко позначені шляхи евакуації, що відповідають вимогам чинних будівельних і протипожежних норм.

Система зв'язку включає внутрішню телефонну мережу, що об'єднує всі служби готелю — від рецепції до технічного персоналу.

4.3 Пропозиції щодо дизайну

У курортному готелі дизайн виконано у стилі Модерн середини століття, який поєднує лаконічність форм, природні матеріали та теплу колірну палітру, створюючи атмосферу гармонії, комфорту й елегантною простоти. Такий стиль став

уособленням функціональності та естетики, що ідеально відповідає концепції відпочинку на природі з сучасним рівнем зручностей. Інтер'єр готелю відзначається чистими лініями, відкритим простором і балансом між ретро-елементами та сучасними деталями.

Основними матеріалами для оздоблення виступають натуральне дерево, камінь і текстиль з м'якою текстурою. Велика увага приділена природному освітленню — панорамні вікна дозволяють наповнити простір світлом і підкреслюють зв'язок з навколишнім середовищем.



Рис. 4.1 – Номер у стилі модерн середини століття

Номери готелю оформлені у спокійних відтінках — теплих бежевих, оливкових, гірчичних і світло-сірих тонах, що створюють атмосферу релаксу. У центрі кожного номера розташоване ліжко з характерним для модерну дерев'яним узголів'ям геометричної форми. Біля ліжка — тумби з простими ніжками та лампами з латуні. Текстиль доповнено натуральними тканинами: лляними шторами та вовняними пледами, які додають інтер'єру затишку. На стінах — абстрактні картини та графічні постери, що відсилають до естетики 1950–60-х

років.

Хол готелю стане центральним місцем зустрічей і спілкування. Простір організовано з урахуванням принципів відкритості та ергономіки: меблі розташовані так, щоб утворювати зони для спілкування й відпочинку. В оздобленні використовуються дерев'яні панелі теплого відтінку горіха, доповнені елементами з каменю та матового металу. М'які дивани на низьких ніжках, журнальні столи з натурального дерева та декоративні світильники надають холу атмосферу спокійної розкоші. Центральним акцентом стане дизайнерська люстра у ретро-стилі, яка поєднує скло та латунь.

Ресторан готелю продовжує стильову концепцію модерну середини століття. Простір організований таким чином, щоб забезпечити комфорт як для романтичних вечерь, так і для великих компаній. Стіни оздоблені декоративними панелями з дерева та м'якою підсвіткою, що створює відчуття теплоти. Столи виготовлені з натурального масиву з простими лініями, а стільці — з дерев'яною основою та оббивкою з текстилю у приглушених тонах. Над кожною групою столів розташовані підвісні світильники геометричних форм, які формують зони камерного освітлення.

РОЗДІЛ 5 ЕКОНОМІЧНИЙ

5.1 Обґрунтування операційних доходів готелю

Доходи підприємства являють собою фінансові кошти, що надходять від його господарської діяльності за певний період часу — будь то день, тиждень, місяць або рік [22, 23].

Вони є основою для визначення фінансової стійкості і ефективності роботи підприємства. Зазвичай найбільшу частину доходу складають кошти, отримані від основної (операційної) діяльності підприємства. Зокрема, дохід від продажу номерів та місць в готелі включає не тільки виручку від тимчасового розміщення гостей, але й від бронювання номерів та надання додаткових платних послуг, які можуть бути здійснені на різних поверхах або в інших зонах готелю (табл 5.2).

Крім того, важливою складовою доходу є виручка від ресторанного господарства готелю (табл 5.3, табл. 5.4). Це не лише прибуток від продажу страв і напоїв власного виробництва, але й від закупівельних товарів, а також від надання додаткових платних послуг для гостей, таких як обслуговування в номерах, спеціальні меню чи організація подій. Одним з важливих аспектів у формуванні доходу є детальна розробка виробничо-експлуатаційної програми готелю, яка передбачає визначення кількості доступних номерів і місць для розміщення гостей в конкретний період часу. Це включає в себе не лише планування кількості номерів, але й визначення їхнього типу та класу.

Важливим фактором також є обчислення пропускної спроможності готелю, яка показує, скільки гостей готель здатний обслуговувати за певний період. Пропускну спроможність можна розрахувати, враховуючи кількість номерів, типи номерів та кількість днів, протягом яких готель працює (табл 5.1).

Для точнішого прогнозування майбутніх доходів від продажу готельних послуг важливим є також планування коефіцієнта завантаження номерів, який може змінюватися залежно від попиту на послуги готелю. Цей коефіцієнт дозволяє врахувати сезонні коливання, святкові дати, а також конкуренцію на ринку готельних послуг. З огляду на це, готель може адаптувати свої ціни, враховуючи не

лише внутрішні витрати, але й регіональні економічні умови та конкурентні переваги.

Тому чітке прогнозування цих показників є ключовим для розрахунку майбутніх доходів та забезпечення фінансової стійкості підприємства

Таблиця 5.1 - Розрахунок пропускної спроможності готелю на 2026 рік

Категорія номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Термін експлуатації номерів, діб	Річна пропускна спроможність готелю, людино-діб
	1	2	3	4=2*3
Апартамент	1	2	365	730
Люкс	1	2	365	730
Напівлюкс	1	1	365	365
Номер I категорії одномісний	11	11	365	4015
Номер I категорії двомісний	35	70	365	25550
Номер для маломобільних груп населення	6	12	365	4380
Разом	55	98	365	35770

Таблиця. 5.2 - Планування доходів від продажу номерів готелю на 2025 рік

Категорія номерів	Річна пропускна спроможність готелю (людино-діб)	Плановий коефіцієнт завантаження номера	Плановий річний обсяг реалізації послуг, людино-діб	Ціна місця за добу, грн	Плановий річний дохід від продажу номерів, тис. грн
1	2 (див. табл. 5.1.)	3	4=2*3	5	6=4*5
Апартамент	730	0,6	438	3000	1314,000
Люкс	730	0,6	438	2800	1226,400
Напівлюкс	365	0,6	219	2400	525,600
Номер I категорії одномісний	4015	0,6	2409	1800	4336,200
Номер I категорії двомісний	25550	0,6	15330	2200	33726,000
Номер для маломобільних груп населення	4380	0,6	2628	1300	3416,400
Разом	35770	-	21462	-	44544,600

Таблиця 5.3 - Планування обсягів реалізації продукції власного виробництва та закупних товарів ресторанного господарства готелю на 2026 рік

Назва групи страв та товарів	Товарооборот за день			Товарооборот за місяць	
	Кількість порцій, шт/л/кг	Середня роздрібна ціна, грн	Сума, тис. грн.	Кількість порцій, шт/л/кг	Сума, тис. грн.
	1	2	3=1*2	4=1*30 (днів)	5=3*30(днів)
Продукція власного виробництва					
Холодні страви та закуски	651	155,00	100,905	19530	3027,150
Гарячі закуски	109	139,00	15,151	3270	454,530
Супи	542	225,00	121,950	16260	3658,500
Основні страви	651	203,00	132,153	19530	3964,590
Солодкі страви	217	163,00	35,371	6510	1061,130
Всього продукція власного виробництва	-	-	405,530	-	12165,900
Закупівельні товари					
Холодні напої	31	80,00	2,480	930	74,400
Гарячі напої	99	82,00	8,118	2970	243,540
Хліб та хлібобулочні вироби	62	40,00	2,480	1860	74,400
Борошняні кондитерські вироби	310	100,00	31,000	9300	930,000
Вино-горілчані вироби	62	400	24,800	1860	744,000
Пиво	15,84	80	1,267	475,2	38,016
Всього закупівельні товари	-	-	70,145	-	2104,356
Разом	-	-	475,675	-	14270,256

Таблиця 5.4 - Планування річного товарообороту продукції власного виробництва та закупних товарів ресторанного господарства готелю на 2025 рік

№	Назва продукції та товарів	Товарооборот за місяць, тис. грн	Товарооборот за рік, тис. грн
	1	2 (див. табл. 5.3.)	3=2*12 (місяців)
1	Продукція власного виробництва	12165,900	145990,800
2	Закупні товари	2104,356	25252,272
	В тому числі алкогольні напої, пиво	782,016	9384,192
3	Плановий роздрібний товарооборот (п.1+п.2)	14270,256	171243,072

Джерело: сформовано автором

Доцільним є розрахувати також і доходи від додаткових послуг, оскільки

вони надаються за окрему плату під час проживання гостя у готелі (табл. 5.5).

Таблиця 5.5 - Дохід від підрозділів готельного підприємства від надання додаткових послуг (інших господарських підрозділів) на 2026 рік

Послуга	Загальний попит, осіб	Ціна, грн	Дохід за плановий рік, тис. грн
1	2	3	
Абонемент у SPA	8968	300,00	2690,400
Косметичні послуги	16013	650,00	10408,450
Масаж	11565	200,00	2313,000
Надання користування конференц-залом	5936	1000,00	5936,000
Хімчистка	5124	400,00	2049,600
Абонемент у тренажерний зал	3841	400,00	1536,400
Трансфер	16543	450,00	7444,350
Разом			32378,200

У таблиці 5.6 наведено загальний план доходу від операційної діяльності готелю.

Таблиця 5.6 - Планування доходу від операційної діяльності готелю на 2026 рік

Дохід (виручка) готелю	Плановий дохід, тис. грн.
Від продажу номерів	44544,600
Ресторанного господарства	171243,072
Інших господарських підрозділів	32378,200
Разом	248165,872

5.2 Планування операційних активів готелю

Процес планування операційної діяльності є постійним і орієнтованим на пошук найкращих шляхів для координації діяльності підприємства. Він включає в себе оцінку умов зовнішнього середовища, визначення необхідних ресурсів, аналіз сильних і слабких сторін компанії, а також передбачення впливу нових умов і чинників. Окрім того, планування передбачає розробку механізмів для контролю за усіма операційними процесами та впровадження заходів, спрямованих на покращення мотивації та ефективності працівників.

В таблиці 5.7 наведено склад та первісну вартість основних засобів та інших необоротних матеріальних активів готелю.

Таблиця 5.7 - Склад і первісна вартість основних засобів та інших необоротних матеріальних активів готелю на 2026 рік

Вид основних засобів та необоротних матеріальних активів	Первісна вартість основних засобів та необоротних матеріальних активів, тис. грн			
	готелю	Ресторанного господарства	Інших господарських підрозділів	Разом
1	2	3	4	5=2+3+4
1. Будівлі та споруди	54632,000	14688,000	11980,000	81300,000
2. Машини та обладнання, в тому числі:	-	-	-	-
2.1. Холодильне обладнання	790,000	3100,000	750,000	4640,000
2.2. Механічне обладнання	9500,000	5400,000	1200,000	16100,000
2.3. Теплове обладнання	7300,000	11000,000	1150,000	19450,000
2.4. Торговельне обладнання	5000,000	3000,000	650,000	8650,000
2.5. Вимірювальні прилади	1000,000	1100,000	550,000	2650,000
3. Меблі, інше офісне обладнання	120000,000	15000,000	3500,000	138500,000
4. Транспортні засоби	4517,468	947,250	1785,109	7249,827
5. Комп'ютери, електронно-обчислювальні машини	4000,000	1800,000	100,000	5900,000
6. Телефони	200,000	11,000	10,000	221,000
Разом	206939,468	56046,250	21675,109	284660,827

Виходячи з узагальнених планових показників, що стосуються складу, структури та початкової вартості основних засобів, визначається сума амортизаційних відрахувань. Для розрахунку амортизації окремих видів основних засобів та для підприємства в цілому оптимальним є використання прямолінійного методу (табл. 5.8).

Таблиця 5.8 - Розрахунок суми амортизації за видами основних засобів готелю на 2026 рік

Вид основних засобів	Первісна вартість основних засобів, тис. грн			Термін використання, роки	Сума амортизації основних засобів, тис. грн			
	Готелю	ЗРГ	Інших госп. підрозділів		Готелю	ЗРГ	Інших госп. підрозділів	Разом
1	2	3	4	5	6=2/5	7=3/5	8=4/5	9=6+7+8
Будівлі та споруди	54632,000	14688,000	11980,000	20	2731,600	734,400	599,000	4065,000
Машини та обладнання, в тому числі:	-	-	-	-	-	-	-	-
Холодильне обладнання	790,000	3100,000	750,000	3	263,333	155,000	37,500	455,833
Механічне обладнання	9500,000	5400,000	1200,000	3	3166,667	270,000	60,000	3496,667

Продовження табл. 5.8

Теплове обладнання	7300,000	11000,000	1150,000	5	1460,000	550,000	57,500	2067,500
Торговельне обладнання	5000,000	3000,000	650,000	5	1000,000	150,000	32,500	1182,500
Вимірювальні прилади	1000,000	1100,000	550,000	5	200,000	55,000	27,500	282,500
Меблі, інше офісне обладнання	120000,000	15000,000	3500,000	7	17142,857	750,000	175,000	18067,857
Транспортні засоби	4517,468	947,250	1785,109	10	451,747	47,363	89,255	588,365
Комп'ютери, електронно-обчислювальні машини	4000,000	1800,000	100,000	5	800,000	90,000	5,000	895,000
Телефони	200,000	11,000	10,000	4	50	0,550	0,500	51,050
Разом за рік								31152,272

5.3 Розробка плану з праці готелю

Розділ, що стосується плану праці та заробітної плати, є важливою частиною поточного плану господарської та фінансової діяльності підприємства. Його головною метою є визначення оптимальної чисельності та складу персоналу, а також планування фінансових ресурсів для оплати праці та стимулювання працівників (табл 5.9).

Таблиця 5.9 – Посадова структура штатного розпису готелю на 2025 рік

Посада	Кількість посадових одиниць
1	2
Адміністративно-управлінський персонал	
Генеральний директор	1
Виконавчий директор	1
Секретар керівника	1
Головний бухгалтер	1
Бухгалтер	2
HR-менеджер	1
Працівник відділу кадрів	2
Менеджер служби прийому	1
Менеджер служби НФ	1
Менеджер ресторану	1
Менеджер СПА	1
Менеджер сервісно-технічного забезпечення готелю	1
Керівник цифрових інновацій	1
Data-менеджер	1
AI-менеджер з персоналізації	1
Адміністратор залу	2
Адміністратор черговий	2

Продовження табл. 5.9

Адміністратор СПА	2
Маркетолог	2
Разом адміністративно-управлінський персонал	25
Виробничий (операційний) персонал	
Шеф-кухар	1
Су-шеф	1
Кухар V розряду	3
Кухар IV розряду	3
Кухар III розряду	3
Бармен	2
Офіціант	10
Старша покоївка	1
Покоївки	5
Носій багажу	2
Порт'є	3
Консьєрж	1
Масажист	2
Фітнес-тренер	2
Медсестра	2
Косметолог	2
Головний інженер	1
Майстер з технічного обслуговування	1
Електрик	1
Разом виробничий (операційний) персонал	46
Допоміжний персонал	
Мийник посуду	2
Прибиральниця залу	2
Прибиральниця	3
Працівники пральної	3
Швейцар	2
Садівник	2
Начальник охорони	1
Охоронець	4
Водії	3
Вантажники	2
Разом допоміжний персонал	24
Разом по готелю	95

В таблиці 5.10 наведено планування фонду основної заробітної плати, а в 5.11 наведено додаткову оплату праці (премії).

В таблиці 5.12. наведено загальні витрати на оплату праці протягом року.

**Таблиця 5.10 - Планування фонду основної заробітної плати персоналу
готелю на 2025 рік**

Посада	Кількість посадових одиниць	Посадовий оклад, грн.	Сума тарифної частини, грн.	Доплати	Надбавки	Разом Фонд оплати праці, грн.
1	2	3	4=3×2	5	6	7=4+5+6
Адміністративно-управлінський персонал						
Генеральний директор	1	72000	72000	-	-	72000
Виконавчий директор	1	68000	68000			68000
Секретар керівника	1	40000	40000			40000
Головний бухгалтер	1	56000	56000			56000
Бухгалтер	2	40000	80000			80000
HR-менеджер	1	60000	60000			60000
Працівник відділу кадрів	2	40000	80000	-	-	80000
Менеджер служби прийому	1	60000	60000	-	-	60000
Менеджер служби НФ	1	60000	60000	-	-	60000
Менеджер ресторану	1	60000	60000	-	-	60000
Менеджер СПА	1	60000	60000	-	-	60000
Менеджер сервісно-технічного забезпечення готелю	1	60000	60000	-	-	60000
Керівник цифрових інновацій	1	40000	40000	-	-	40000
Data-менеджер	1	40000	40000	-	-	40000
AI-менеджер персоналізації ³	1	40000	40000	-	-	40000
Адміністратор залу	2	40000	80000	-	-	80000
Адміністратор черговий	2	40000	80000	-	-	80000
Адміністратор СПА	2	40000	80000	-	-	80000
Маркетолог	2	44000	88000	-	-	88000
Разом адміністративно-управлінський персонал	25	-	-	-	-	1204000
Виробничий (операційний) персонал						
Шеф-кухар	1	56000	56000	-	-	56000
Су-шеф	1	52000	52000	-	-	52000
Кухар V розряду	3	44000	132000	-	-	132000
Кухар IV розряду	3	40000	120000	-	-	120000
Кухар III розряду	3	32000	96000	-	-	96000
Бармен	2	44000	88000	-	-	88000
Офіціант	10	28000	280000	-	-	280000
Старша покоївка	1	44000	44000	-	-	44000

Продовження табл. 5.10

Покоївки	5	28000	140000	-	-	140000
Носій багажу	2	40000	80000	-	-	80000
Порт'є	3	40000	120000	-	-	120000
Консьєрж	1	40000	40000	-	-	40000
Масажист	2	40000	80000	-	-	80000
Фітнес-тренер	2	40000	80000	-	-	80000
Медсестра	2	40000	80000	-	-	80000
Косметолог	2	40000	80000	-	-	80000
Головний інженер	1	48000	48000	-	-	48000
Майстер з технічного обслуговування	1	36000	36000	-	-	36000
Електрик	1	36000	36000	-	-	36000
Разом виробничий (операційний) персонал	46	-	-	-	-	1688000,00
Допоміжний персонал						
Мийник посуду	2	24000	48000	-	-	48000
Прибиральниця залу	2	24000	48000	-	-	48000
Прибиральниця	3	24000	72000	-	-	72000
Працівники пральної	3	24000	72000	-	-	72000
Швейцар	2	32000	64000	-	-	64000
Садівник	2	32000	64000	-	-	64000
Начальник охорони	1	40000	40000	-	-	40000
Охоронець	4	32000	128000	-	-	128000
Водії	3	32000	96000	-	-	96000
Вантажники	2	32000	64000	-	-	64000
Разом Допоміжний персонал	24	-	-	-	-	696000
Разом місячний фонд основної заробітної плати	95	-	-	-	-	3588000
Разом річний фонд основної заробітної плати	95	-	-	-	-	43056000

Таблиця 5.11 - Планування преміального фонду готелю на 2025 рік

Група працівників	Плановий розмір фонду основної заробітної плати за рік, тис. грн. Табл.3.11.×12місяців	Плановий річний розмір премій за рік у розрахунку до тарифної частини фонду оплати праці	
		%	тис. грн.
Адміністративно-управлінський персонал	14448,000	30	4334,400
Виробничий (операційний) персонал	20256,000	25	5064,000
Допоміжний персонал	8352,000	20	1670,400
Разом	43056,000		11068,800

Таблиця 5.12 - План праці готелю на 2025 рік

Показники	Одиниці вимірювань	У розрахунку на місяць, тис. грн.	Значення у розрахунку на рік, тис. грн.
Планова чисельність працівників, усього, у т.ч.	осіб	95	95
Адміністративно-управлінський персонал	осіб	25	25
Виробничий (операційний) персонал	осіб	46	46
Допоміжний персонал	осіб	24	24
Фонд основної заробітної плати, у т.ч.	грн.	3588,000	43056,000
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	1204,000	14448,000
Виробничий (операційний) персонал	грн.	1688,000	20256,000
Допоміжний персонал	грн.	696,000	8352,000
Фонд додаткової заробітної плати, у т.ч.	грн.	922,400	11068,800
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	361,200	4334,400
Виробничий (операційний) персонал	грн.	422,000	5064,000
Допоміжний персонал	грн.	139,200	1670,400
Фонд оплати праці, усього, у т.ч.	грн.	4510,400	54124,800
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	1565,200	18782,400
Виробничий (операційний) персонал	грн.	2110,000	25320,000
Допоміжний персонал	грн.	835,200	10022,400
Фонд оплати праці у розрахунку на одного працюючого, у т.ч.	грн.	47,478	569,735
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	62,608	751,296
Виробничий (операційний) персонал	грн.	45,870	550,435
Допоміжний персонал	грн.	34,800	417,600

5.4 Планування поточних витрат готелю

Собівартість включає два основні компоненти, які впливають на формування ціни: вартість сировини та продуктів за роздрібними цінами (без торговельної націнки), а також витрати, пов'язані з процесами виробництва, реалізації та організації споживання (табл. 5.13). Саме ці складові визначають структуру собівартості продукції у сфері ресторанного господарства.

Таблиця 5.13 - Планування поточних витрат готелю на 2025 рік

Калькуляційні статті витрат	Алгоритм розрахунку	Поточні витрати, тис. грн.
1. Собівартість продукції власного виробництва та закупних товарів.	Див. табл 5.14	57081,024
2. Витрати на оплату праці.	Див. табл 5.12	57081,024
3. Єдиний соціальний внесок.	Ставка податку за чинним законодавством, розрахована у абсолютному значенні відносно	54124,800

Продовження табл. 5.13

	витрат на оплату праці (22% від п.2 «Витрати на оплату праці»).	
4.Амортизаційні відрахування.	Див. табл 5.8	11907,456
5.Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів, малоцінних необоротних матеріальних активів	Див. табл 5.15	31152,272
6.Вартість витрачених малоцінних, швидко зношуваних предметів	Сума «Разом» табл 5.16+ «Разом» табл 5.17	2093,973
7.Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі		1101,820
8.Витрати на охорону	22% від доходів	434,791
9.Інші поточні витрати діяльності, в тому числі:		54596,492
Разом витрати готелю	-	4926,659

Стаття 1. Собівартість реалізованих товарів характеризує первісну вартість (вартість придбання) закупнних товарів, що були реалізовані. Порядок розрахунку собівартості продукції власного виробництва та закупнних товарів закладу ресторанного господарства наведено в табл. 5.14.

Таблиця 5.14 - Планування собівартості реалізованої продукції ресторанного господарства готелю на 2025 рік

№ пор.	Назва продукції	Роздрібний товарооборот, за рік, тис. грн.	Середній відсоток торгівельної націнки	Коефіцієнт торгівельної націнки	Собівартість реалізованих товарів, тис.грн.
1	2	3	4	5= 4/100	6= 3/(одиниця + 5)
1.	Продукція власного виробництва	145990,800	200	2	48663,600
2	Закупні товари	25252,272	200	2	8417,424
	Разом за рік	171243,072			57081,024

Стаття 2. Витрати на оплату праці – це запланований обсяг фонду оплати праці, що складається з основної заробітної плати та додаткових преміальних виплат.

Стаття 3.Єдиний соціальний внесок визначають виходячи із запланованих витрат на оплату праці, (22%).

Стаття 4. Витрати на амортизацію основних засобів визначають за

розрахунками, здійсненими в табл. 5.8.

Стаття 5. Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів, малоцінних необоротних матеріальних активів передбачають розрахунок експлуатаційно-технічних витрат на електроенергію, водопостачання, опалення, газ, каналізацію, інші комунальні послуги. Витрати зведені в табл. 5.15.

Таблиця 5.15 - Планування поточних витрат на експлуатацію готелю на 2025 рік

Витрати	Витрати в натуральних показниках	Тарифи за умовну одиницю, грн.	Поточні річні витрати, тис. грн.
1	2	3 (діючі в країні тарифи на комунальні послуги)	4 = 2 x 3
Електроенергії, кВт/год.	77234	7,72	596,246
Опалення, Г/ккал	248,86	2838	706,265
Води, в тому числі холодної, м ³	-	-	-
гарячої, м ³	7044,84	42,77	301,308
	4825,3	101,58	490,154
Разом	-		2093,973

Стаття 6. Вартість витрачених малоцінних, швидко зношуваних предметів. До швидко зношуваних малоцінних предметів у готелі належать матеріальні цінності, які використовують у господарській діяльності терміном до одного року. Вартість придбання таких матеріальних активів (без урахування ПДВ) списують на поточні витрати підприємства. Розрахунок суми зносу спеціального одягу в готелі та закладі ресторанного господарства на рік здійснюють у формі табл. 5.16.

Таблиця 5.16 - Розрахунок суми зносу спеціального одягу в готелі

Група працівників	Чисельність працівників за штатним розкладом	Норма видачі спец. одягу на особу на рік	Вартість одиниці комплекту одягу, грн.	Сума зносу, тис. грн.
	1	2	3	4=1×2×3
Адміністративно-управлінський персонал	25	1	1500	37,500
Виробничий персонал	46	2	800	73,600
Допоміжний персонал	24	2	1500	72,000
Разом	95			183,100

Джерело: сформовано автором

Розрахунок суми зносу інвентарю, що належить до малоцінних

швидкозношуваних предметів, вартість яких у повному обсязі входить до поточних витрат готелю визначаємо у табл. 3.17.

Таблиця 5.17 - Розрахунок суми зносу інвентарю, що належить до малоцінних швидкозношуваних предметів готелі

Предмети столової білизни, посуду, наборів	Кількість місць у закладах ресторанного господарства	Норми оснащення у розрахунку на одне місце	Об'ємний показник	Вартість одиниці, грн.	Сума зносу, тис. грн.
1	2	3	4=2×3	5	6=4×5
1.Порцеляновий та фарфоровий посуд	88	5	440	500	220,000
2.Столові набори	88	2	176	420	73,920
3.Скляний посуд	88	4	352	430	151,360
4. Кухонний посуд	88	3	264	960	253,440
5. Столова білизна	88	2	176	1250	220,000
Разом			1408		918,720

Джерело: сформовано автором

Отже, вартість витрачених малоцінних, швидко зношуваних предметів складається з суми зносу спеціального одягу в готелі та суми зносу інвентарю, що належить до малоцінних швидкозношуваних предметів готелю.

Стаття 7. Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі включають: обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності (ОСЦВП) власників наземних транспортних засобів; збір за місця для паркування транспортних засобів; збір на обов'язкове державне пенсійне страхування під час першої реєстрації транспортного засобу; плата за ліцензію на роздрібну торгівлю алкогольними напоями.

- Обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності (ОСЦВП) власників наземних транспортних засобів, з 1 січня 2026 року становить близько 4500 грн. за кожен транспортний засіб (в середньому по Україні).
2500 грн.х5= 12500 грн.;
- Збір за місця для паркування транспортних засобів (0,075% мінімальної заробітної плати (мінімальна заробітна плата з 1 січня 2025 року становить 8000 грн.) × 12 місяців). Кількість місць для паркування автотранспорту: 25 х 8000 грн. х 0,00075х12= 1800 грн.;
- Збір на обов'язкове державне пенсійне страхування під час першої реєстрації

транспортного засобу на 2025 рік становить 5% від вартості авто.
Вартість автомобіля $= ((947250 * 2) + (1785109 * 3)) * 0,05 = 362491,35$ грн.

— плата за ліцензію на роздрібну торгівлю алкогольними напоями, становить 12000 гривень на кожний окремий, зазначений в ліцензії електронний контрольно-касовий апарат.

Кількість касових апаратів в готельно-ресторанному господарстві 4×12000 грн. = 48 000 грн.

— Отже, за наведеним розрахунком, податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі у загальній сумі дорівнюють 408,791 тис.грн.

Стаття 8. Витрати на охорону готелю приймаємо як 22% доходу (виручки) підприємства, що дорівнює 54596,492 тис. грн

Стаття 9. Інші поточні витрати – на рекламу та маркетингові дослідження; страхування майна; від знецінення запасів (у межах норм природних збитків); поштово-телефонні; на Інтернет. Крім того, до складу цієї статті включаємо витрати на інкасацію виручки, яка становить 1% доходу (виручки) від реалізації продукції (товарів, послуг) та ін.

Інші поточні витрати діяльності:

- реклама: 300 000 грн
- маркетингові дослідження: 80 000 грн
- страхування майна: 2 000 000 грн
- поштово-телефонні: 35 000 грн
- інтернет: 30 000 грн
- інкасація виручки: 2481658,72 грн

Отже, за наведеними даними інші поточні витрати діяльності у загальній сумі дорівнюють 4926,659 тис. грн.

5.5 Планування операційного прибутку та визначення економічної ефективності діяльності готелю

Готельні послуги, як правило, надаються напряму, без участі посередників,

що є однією з їхніх характерних ознак. До того ж, у процесі їх надання не виникає стадії незавершеного виробництва. Ці особливості суттєво впливають на формування їхньої вартості.

Аби розуміти якого цільового прибутку планує досягти готель, аби порівняти його із можливим, слід розрахувати його через середньогалузевий рівень рентабельності операційної діяльності, який наведений у табл. 5.18.

Таблиця 5.18 - Планування цільового прибутку готелю на 2025 рік

№	Стаття	Алгоритм розрахунку	Разом за рік, тис.грн.
1	Операційні доходи готелю, тисю грн	Див. табл. 5.6.	248165,872
2	Середньогалузевий рівень рентабельності операційної діяльності, %	Обираємо від 7%, до 15%	7%
3	Цільовий необхідний прибуток, тис. грн	Обраний у п.2 відсоток у абсолютному значенні до п.1	17371,611

Джерело: сформовано автором

Ймовірний прибуток визначається на основі попередньо обґрунтованих доходів від операційної діяльності та запланованих витрат. У таблиці 5.19 представлено розрахунок ключових показників ефективності діяльності готелю.

Таблиця 5.19 - Планування цільового прибутку готелю на 2025 рік

№	Стаття	Алгоритм розрахунку	Разом за рік, тис.грн.
1	Дохід від операційної діяльності	Див. табл.5.6	248165,872
2	Поточні витрати	Див. табл. 5.13.	217419,287
3	Прибуток від операційної діяльності до оподаткування	П.1-п.2	30746,585
4	Податок на прибуток	Ставка податку за чинним законодавством (18%), розрахована в абсолютному значенні відносно п.3	5534,385
5	Чистий прибуток можливий	П.3-п.4	25212,200
6	Рентабельність від операційної діяльності, %	(п.5/п.1)*100%	10,16
7	Цільовий прибуток необхідний	Див. табл. 5.18	17371,611
8	Чистий прибуток плановий	Обираємо більший між цільовим необхідним прибутком та чистим прибутком можливим	25212,200
9	Термін окупності капітальних вкладень, років	Співвідношення інвестицій у первісну вартість основних засобів (див. табл. 3.8.) до чистого прибутку планового (див. табл. 3.20 п.8)	11,29

Аналізуючи розрахункову таблицю 5.19, можна зробити такі висновки:

Перше, чистий можливий прибуток можливий становить 25212,200 тис. грн, що суттєво перевищує цільовий прибуток у розмірі 17371,611 тис. Грн.

Друге, рентабельність операційної діяльності готелю згідно з розрахунком становить 10,16%. Це є в межах середньогалузевого нормального рівня, який для перших років роботи готелю знаходиться у межах 7–15%. Таким чином, проект демонструє достатній запас фінансової стійкості та здатність забезпечувати стабільний грошовий потік уже на початковому етапі функціонування.

Третє, розрахунковий термін окупності капітальних вкладень дорівнює 11 років (11,29). Даний показник відповідає рекомендованому інтервалу окупності для готельних проектів, який визначається в межах 9–15 років. Це свідчить про те, що проект готелю має зважене співвідношення між капітальними витратами, поточними витратами та доходами.

Економічну ефективність впровадження інновації неможливо розрахувати, оскільки вона інтегрується у всі ключові процеси функціонування готелю. Вона є невід’ємною частиною основних послуг і не може бути виокремлена як самостійний вид або окремий напрям господарської діяльності. Дохід готельного підприємства формується комплексно, у межах загальної операційної діяльності, тому фінансові результати від впровадження персоналізованих рішень штучного інтелекту не можуть бути ізольовані та оцінені окремо від загального доходу від надання готельних послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У кваліфікаційній роботі здійснено комплексне дослідження передумов, концепції, організаційних, технологічних, маркетингових та економічних аспектів створення курортного готелю категорії 4* з упровадженою системою ШІ-персоналізації у селищі Козин Київської області. Проведений аналіз дозволив сформулювати цілісний підхід до проєктування сучасного засобу розміщення, що відповідає потребам ринку, тенденціям світової індустрії гостинності та вимогам сталого розвитку.

Перш за все, у роботі розкрито роль інновацій у підвищенні конкурентоспроможності готельних підприємств і обґрунтовано доцільність використання технологій штучного інтелекту для формування унікального сервісу.

У світовій практиці ШІ дедалі частіше інтегрується у системи бронювання, комунікації з гостями, персоналізацію послуг, оптимізацію навантаження на персонал і прогнозування попиту, що підтверджує актуальність обраного напрямку.

Інноваційний потенціал майбутнього готелю дозволяє забезпечити високу якість сервісу, автоматизувати ключові процеси і створити індивідуальний досвід для кожного гостя, що є визначальним фактором конкурентоспроможності 4* курортного закладу.

Маркетингові дослідження продемонстрували, що селище Козин має високий рекреаційно-туристичний потенціал завдяки вигідному розташуванню, природним ресурсам, розвиненій інфраструктурі та близькості до Києва.

Аналіз конкурентів у радіусі 2 км засвідчив наявність потужних готельних комплексів, проте ринок все ще потребує сучасних курортних засобів розміщення з акцентом на інноваційні сервіси та високий рівень персоналізації, яких конкуренти здебільшого не пропонують. Це підтверджує доцільність створення готелю з чітко сформованою концепцією та орієнтацією на широкий контингент споживачів — від сімей та молоді до бізнес-гостей та іноземних туристів.

У межах організаційно-технологічного розділу обґрунтовано вибір структури номерного фонду, що включає 55 номерів різних категорій, а також визначено пропускну спроможність готелю — 35770 людино-днів на рік.

Економічні розрахунки підтвердили фінансову доцільність проєкту. Згідно з плановими показниками, рентабельність операційної діяльності визначено на рівні 10,16%, що відповідає середньогалузевому значенню для нових готельних підприємств у межах 7–15% а розрахований термін окупності капітальних вкладень — 11,29 років, що знаходиться у межах нормативних показників для готельних інвестиційних проєктів (9–15 років).

Узагальнюючи результати, можна зробити висновок, що проєкт створення курортного готелю з ШІ-персоналізацією в с. Козин є інноваційно орієнтованим, економічно ефективним та конкурентоспроможним рішенням, яке враховує сучасні потреби ринку та тенденції розвитку індустрії гостинності.

Впровадження систем штучного інтелекту, використання сучасних технологій обслуговування, ретельне планування інфраструктури та економічне обґрунтування створюють передумови для успішного функціонування готелю та його активного розвитку в майбутньому.

Проєкт має значний потенціал для формування унікального туристичного продукту, здатного посилити рекреаційний потенціал Київської області та зайняти стабільну конкурентну позицію на українському ринку готельно-курортних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Пушка О., Шаран Л. Удосконалення персоналізованого підходу до обслуговування гостей в барах готельних підприємств. Економіка та суспільство. 2024. № 62. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-79>.
2. Frieder S. Personalization at scale is the future of guest experience. Adobe for business. URL: <https://business.adobe.com/blog/the-latest/personalization-at-scale-is-the-future-of-guest-experience>.
3. High-Tech travel meets digital detox | stories from hilton. Stories From Hilton. URL: <https://stories.hilton.com/2025trends/high-tech-travel-meets-digital-detox>.
4. Wassel B. Marriott Bonvoy tests AI-powered search to personalize travel planning. CX Dive. URL: <https://www.customerexperiencedive.com/news/marriott-bonvoy-ai-powered-search-personalize-vacation/712221/>.
5. 5 digital marketing trends reshaping luxury hospitality. Thrivin Digital. URL: <https://thrivindigital.com/5-digital-marketing-trends-reshaping-luxury-hospitality/>.
6. Gerabot. Чат-бот для готелю, хостела. URL: https://gerabot.com/simple_hotels.
7. Yotel Limited. YOTEL. About. URL: <https://www.yotel.com/en>.
8. Marriott International , Inc. Aloft HOTELS. Step Inside. URL: <https://aloft-hotels.marriott.com/hotel-technology/>.
9. Radisson Hotel Group. Radisson Hotel Group and hivr.ai complete industry's first successful direct connection for meetings and group sales' instant RFP management. Radisson hotels. Press Releases. 06.12.2023. URL: <https://www.radissonhotels.com/en-us/corporate/media/press-releases/RHG-and-hivrai-complete-successful-connection-for-instant-RFP-management>.
10. Trejos N. Introducing Connie, Hilton's new robot concierge. USA TODAY. URL: <https://www.usatoday.com/story/travel/roadwarriorvoices/2016/03/09/introducing-connie-hiltons-new-robot-concierge/81525924/>

11. InterContinental Hotels Group. IHG Hotels & Resorts Builds a New Travel Planner Powered by Google Cloud AI. IHG Hotels & Resorts. News Releases. 09.04.2024. URL: <https://www.ihgplc.com/en/news-and-media/news-releases/2024/ihg-hotels-and-resorts-builds-a-new-travel-planner-powered-by-google-cloud-ai>.

12. Alibaba Group. Introducing Alibaba's FlyZoo Future Hotel. Alizila. Company News. 11.03.2019. URL: <https://www.alizila.com/introducing-alibabas-flyzoo-future-hotel/>.

13. Cape Town's New Icon. Hotel Sky. Accommodation. URL: <https://www.hotelsky.co.za/accommodation/hotel-sky-capetown-accommodation/>

14. Зінченко В. М. ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського. 2023. С. 143–145. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/64058/1/2023%20%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA-144-146.pdf>.

15. Революція гостинності: потужність ШІ в готелях. FMUSER. Новини. URL: <https://uk.fmradiobroadcast.com/article/detail/ai-in-hotels.html>.

16. Чат-боти у готельному бізнесі: Зміна інтерактивного досвіду та підвищення задоволення гостей. Gerabot. Блог. URL: https://gerabot.com/article/chatboti_u_gotelnomu_biznesi_zmina_interaktivnogo_dosvidu_ta_pidvishennya_zadovolennya_gostei.

17. Мельник О. Amazon представила окрему версію смарт-помічника для готелів. Na chasi. Новини. 21.06.2021. URL: <https://nachasi.com/news/2018/06/21/amazon-for-hotels/>.

18. Березівська О. Й., Стадник М. Є. Використання систем штучного інтелекту для оцінювання поведінки споживача в готельно-ресторанному бізнесі. Електронний науково-практичний журнал. 2025. Т. 17 : Проблеми сучасних трансформацій. URL: https://www.researchgate.net/publication/389190391_Vikoristanna_sistem_stucnogo_in_telektu_dla_ocinuvanna_povedinki_spozivaca_v_gotelno-restorannomu_biznesi.

19. Редько В. Є., Сливенко В. А. Переваги використання технологій штучного інтелекту в гостьовому циклі обслуговування в готелі. Електронний науково-практичний журнал. 2024. Т. 15 : Проблеми сучасних трансформацій. URL: https://www.researchgate.net/publication/385410125_Perevagi_vikoristanna_tehnologij_stucnogo_intelektu_v_gostovomu_cikli_obsługovuvanna_v_goteli.

20. Укрндпцівільбуд. Пояснювальна записка, додатки вихідні дані для проектування. Громадсько-військовий альянс Обухівщини. Детальний план території смт. Козин Обухівського району Київської області. URL: https://www.svd.obukhiv.org.ua/wp-content/uploads/2016/04/poyasnyval_na_zapiska.pdf

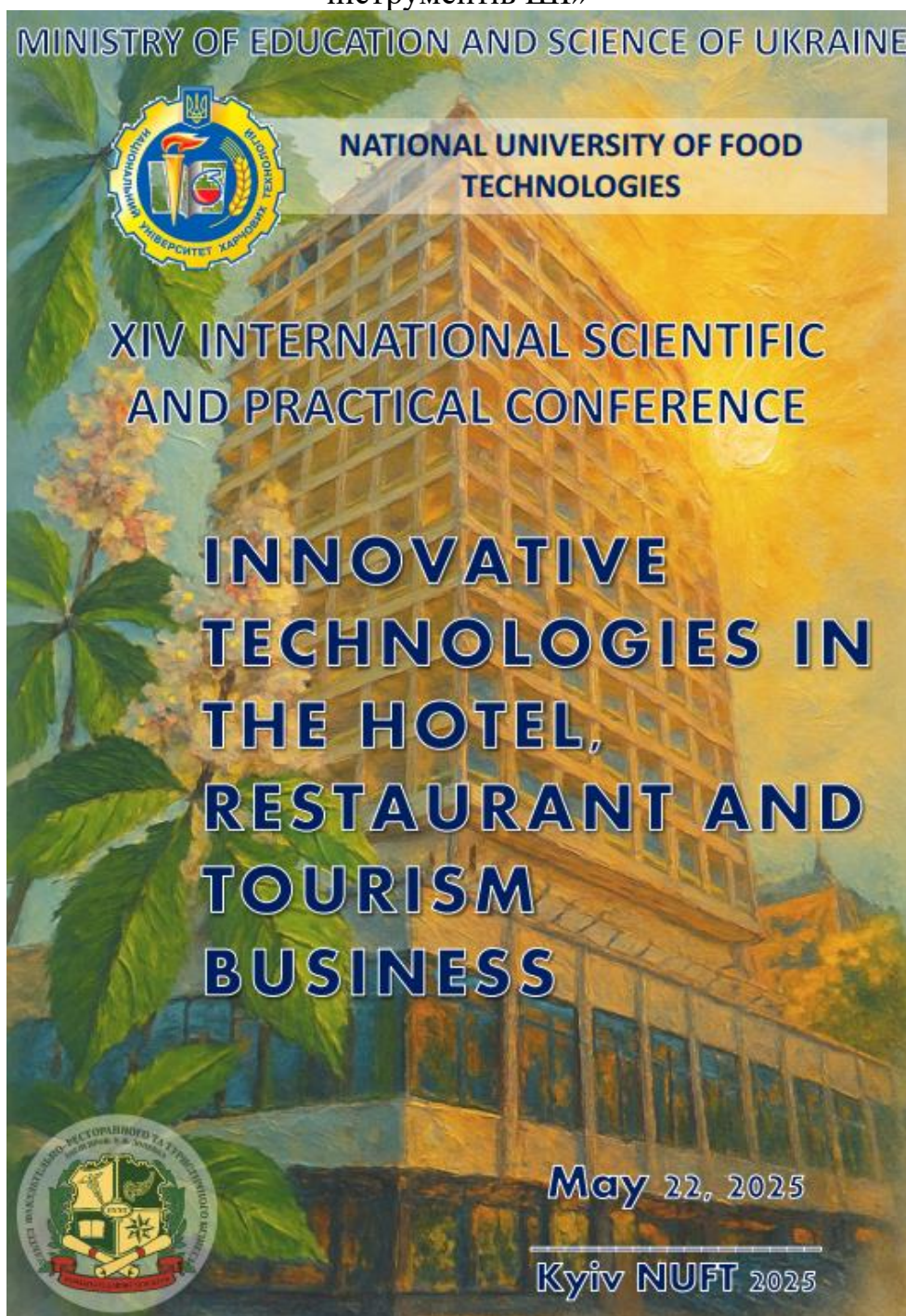
21. Лабазевич І. В., Косар Н. С. ДОСЛІДЖЕННЯ ФАКТОРІВ ВПЛИВУ НА РИНОК ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ У СУЧАСНИХ УМОВАХ. Національний університет «Львівська політехніка», Міністерство освіти і науки України, кафедра маркетингу і логістики. 2024. Т. 2 : Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. С. 222–231. URL: https://www.researchgate.net/publication/381601566_DOSLIDZENNA_FAKTORIV_V_PLIVU_NA_RINOK_GOTELNIH_POSLUG_UKRAINI_U_SUCASNIH_UMOVAHS_TUDY_OF_FACTORS_INFLUENCED_ON_THE_MARKET_OF_HOTEL_SERVICES_IN_MODERN_CONDITIONS

22. Управління готельним бізнесом [Електронний ресурс]: методичні рекомендації до виконання курсової роботи для здобувачів освітнього ступеня «магістр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньопрофесійної програми «Готельна і ресторанна справа» денної та заочної форм здобуття освіти / уклад. Т.А.Нікітіна - К.: НУХТ, 2024. - 71 с.

23. Управління готельним бізнесом [Електронний ресурс] [Текст] : конспект лекцій для здобувачів освіт. ступ. "Магістр" спец. 241 "Готельно-ресторанна справа" освіт.-проф. програми "Готельна і ресторанна справа" ден. та заоч. форм навч. / Т. А. Нікітіна ; Нац. ун-т харч. технол. — Київ : НУХТ, 2021. — 110 с. — каф. готельно-ресторанної справи.

ДОДАТКИ

Тези «Персоналізація сервісу в готельно-ресторанних підприємств за допомогою інструментів ІІІ»



XIV International Scientific and Practical Conference "Innovative Technologies in the Hotel, Restaurant and Tourism Business", May, 22, 2025. Book of abstract. NUFT, Kyiv, 2025. – 303 p.

The publication contains materials of **XIV International** Scientific and Practical Conference "Innovative Technologies in the Hotel, Restaurant and Tourism Business".

The publication is intended for scientists and researchers who are engaged in definite problems in the Hotel, Restaurant and Tourism Business.

ISBN 978-966-612-380-3

© NUFT, 2025

Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції, «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі», 22 травня 2025 р. – К.: НУХТ, 2025 р. – 303 с.

Видання містить матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції, «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі».

Розраховано на фахівців і дослідників, які пов'язані з означеними проблемами у готельно-ресторанному бізнесі.

ISBN 978-966-612-380-3

© NUFT, 2025

23	Сидорук Ю.В. Мінідесерти у кейтеринговому сервісі: сучасні тренди, технологічні рішення та стратегії впровадження в готельно-ресторанному бізнесі	79
24	Баран О.М., Шаран Л.О., Шаран А.В. Особливості впровадження школи барного мистецтва в готельне підприємство	81
25	Супрун В.О. Floating-SPA – інноваційний підхід у сфері готельного бізнесу	83
26	Дубас О.В., Губеня В.О., Люлька О.М. Концепція рекреаційного готельного підприємства з комплексними оздоровчими програмами	84
27	Павлов М.Р., Лявинець Г.М., Губеня В.О. Сучасні напрями техніко-технологічного оснащення кейтерингу	86
28	Хайнос Н.П., Шаран Л.О. Оптимізація системи управління запасами ресторану при готелі	87
29	Будзинський Д.В., Іщенко Т.І., Губеня В.О. Аналіз програм лояльності готельних підприємств м. Києва: проблеми та напрями вдосконалення	88
30	Абрамова А.Г., Гоц Ю. П. Клієнтоорієнтованість як стратегія в готельному бізнесі	89
31	Григоренко К.С., Іщенко Т.І., Губеня В.О. Удосконалення сервісної діяльності в ресторані при готельному підприємстві в умовах військового стану	90
32	Лук'янець Г.Г. Традиції чи інновації: впровадження QR-кодів у ресторанній сфері	91
33	Ranova A.S., Digital innovations in hotel management: new standards of administration and service	92
34	Сергейко С.В., Дулька О.С. Впровадження унікальних готельних номерів для підвищення привабливості бренду готельного підприємства	94
35	Лабунець Д.В., Дулька О.С., Іщенко Т.І. Удосконалення системи мотивації персоналу в готельному підприємстві	96
36	Калсник К.В. Інноваційні управлінські рішення в індустрії HoReCa	97
37	Кирич Н.І., Куппан Т.С. Світовий досвід управління сталим розвитком на підприємствах ресторанного господарства	98
38	Лейко В.В., Бондар Н.П. Інноваційна концепція бутік-готелю в етнокультурному середовищі Полтавщини	100
39	Абрамова А.Г., Городь М.К. Персоналізація сервісу в готельно-ресторанних підприємств за допомогою інструментів ШІ	102
40	Монета В.Р., Бондар Н.П. Удосконалення кейтерингу в закладі ресторанного господарства	104
41	Криктоненко А.Б., Бондар Н.П. Енергоефективність як чинник підвищення конкурентоспроможності готелю	105

ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ СЕРВІСУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНСТРУМЕНТІВ ІІІ

Абрамова А.Г., к.т.н., доцент

Городь М.К., здобувач

Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м. Київ

Вступ. Персоналізація сервісу, це один із сучасних трендів не лише в індустрії гостинності, а і в будь-якому сегменті економічних взаємовідносин між оператором послуг і споживачем.

Актуальність теми. Персоналізація сервісу є дозволяє систематично покращувати надання послуг та сприяє підвищенню лояльності споживачів, а тому це перспективний напрям розвитку для підприємств індустрії гостинності.

Матеріали та методи. Для досліджень були використані метод системного аналізу та спосіб наукового пізнання, для обробки та узагальнення інформації.

Результати та обговорення. На теперішній час актуальним є інтенсифікація використання штучного інтелекту (ІІІ) як ефективного інструменту в багатьох сегментах ділової діяльності, в тому числі і для персоналізації сервісу. В багатьох готельних підприємствах вже інтегровано інструменти ІІІ для взаємодії зі споживачами, зокрема:

- використання чат-ботів, що дозволяє 24/7 бути на зв'язку з гостями;
- використання голосових асистентів, які встановлюються в номерний фонд – Siri та Alexa;
- створення віртуальних консьєржів, що зможуть надавати інформаційні послуги гостям про інфраструктуру готелю та корисні довідки про місця поблизу готельного підприємства;
- інтеграція ІІІ в структуру смарт-номерів;
- за допомогою ІІІ інструментів аналізуються відгуки споживачів, і при виявленні негативного зворотного зв'язку можна швидко локалізувати та вирішити проблему.

В таблиці 1 наведено перелік ефективних інструментів на основі ІІІ, та охарактеризовано їх переваги.

Таблиця 1 - Характеристика окремих інтелектуальних рішень для готельного бізнесу

№	Назва	Функціонал
1	Sojern	Планування обслуговування номерів; цифровий консьєрж на основі AI Smart Concierge; оптимізація продажів; прискорення прибирання; швидке виявлення проблем та рішення реагування на них; аналіз відгуків гостей у режимі реального часу з миттєвою відповіддю на них

2	CheKin	Віртуальний ключ з доступом до номера; біометричне програмне забезпечення для підтвердження особи; розрахунок туристичного збору; безпечна оплата послуг; функція цифрового підпису; оцифрування процесів.
3	Canary Technologies	Безконтактна мобільна реєстрація; чат-бот на основі Canary AI; текстова інтеграція через WhatsApp та СМС; динамічне ціноутворення; пакети додаткових продажів; автоматичне опитування та інтеграція відгуків з Tripadvisor і Google за бажанням гостя.
4	HiJiffy	Віртуальний помічник і консьєрж; цифрова реєстрація; віртуальні ключі; опитування; автоматизація повідомлень
5	Cloudbeds	Декілька каналів обміну повідомленнями з гостями з формуванням єдиної папки «вхід-ні» та автоматичного перекладу; веб-чат-бот; цифрова реєстрація; формування гостьової книги; віртуальний консьєрж; організація опитувань; отримання негайних сповіщень про негативний відгук; відстеження відгуків гостей в режимі реального часу
6	Duve	Онлайн реєстрація з можливістю сканування документів та цифрового підпису; координація прибуття гостя; комунікаційний центр з інтегрованим доступом до електронної пошти, чату, SMS або WhatsApp; чат-бот; додаток з технологією перекладу, інформацією про зручності, персональними рекомендаціями, безконтактним доступом в номер; аналіз цільових ринків та досвіду гостей
7	Asksuit	Чат-бот; багатоканальні можливості, повна інтеграція CRM; надійний багатомовний помічник AI; віртуальний консьєрж
8	Easyway	Онлайн-реєстрація, розширена персоналізація, індивідуальні додаткові продажі; віртуальні консьєржі і портье.
9	Flexkeeping	Повна інтеграція з іншими рішеннями; перегляд стану чистоти номера в режимі реального часу; автоматизована перевірка номера; керування технічним обслуговуванням; цифровий асистент з технологією перекладу, координація роботи із зовнішніми підрядниками; структурування звернень і скарг.
10	Guestnet	Гостьова книга; керування системою бронювання, в т. ч. для заходів; додаток з технологією перекладу та персоналізацією пропозицій.

Сучасний бізнес індустрії гостинності переживає значну трансформацію завдяки впровадженню інноваційних технологій. Використання штучного інтелекту (ШІ), автоматизації, роботизованих систем та цифрових платформ допомагає не лише покращити якість обслуговування гостей, а й зменшити витрати на операційну діяльність.

У конкурентному середовищі гостинності технології стають ключовим фактором успіху. Готельно-ресторанні підприємства впроваджують розумні системи бронювання, чат-боти для взаємодії з клієнтами, роботизованих помічників та безконтактні сервіси, щоб забезпечити комфорт і швидкість обслуговування.

Висновок. Головною метою впровадження штучного інтелекту до готельно-ресторанних підприємств буде використання його як для аналізу поведінки гостей, автоматизації процесів бронювання так і створення персоналізованих пропозицій.

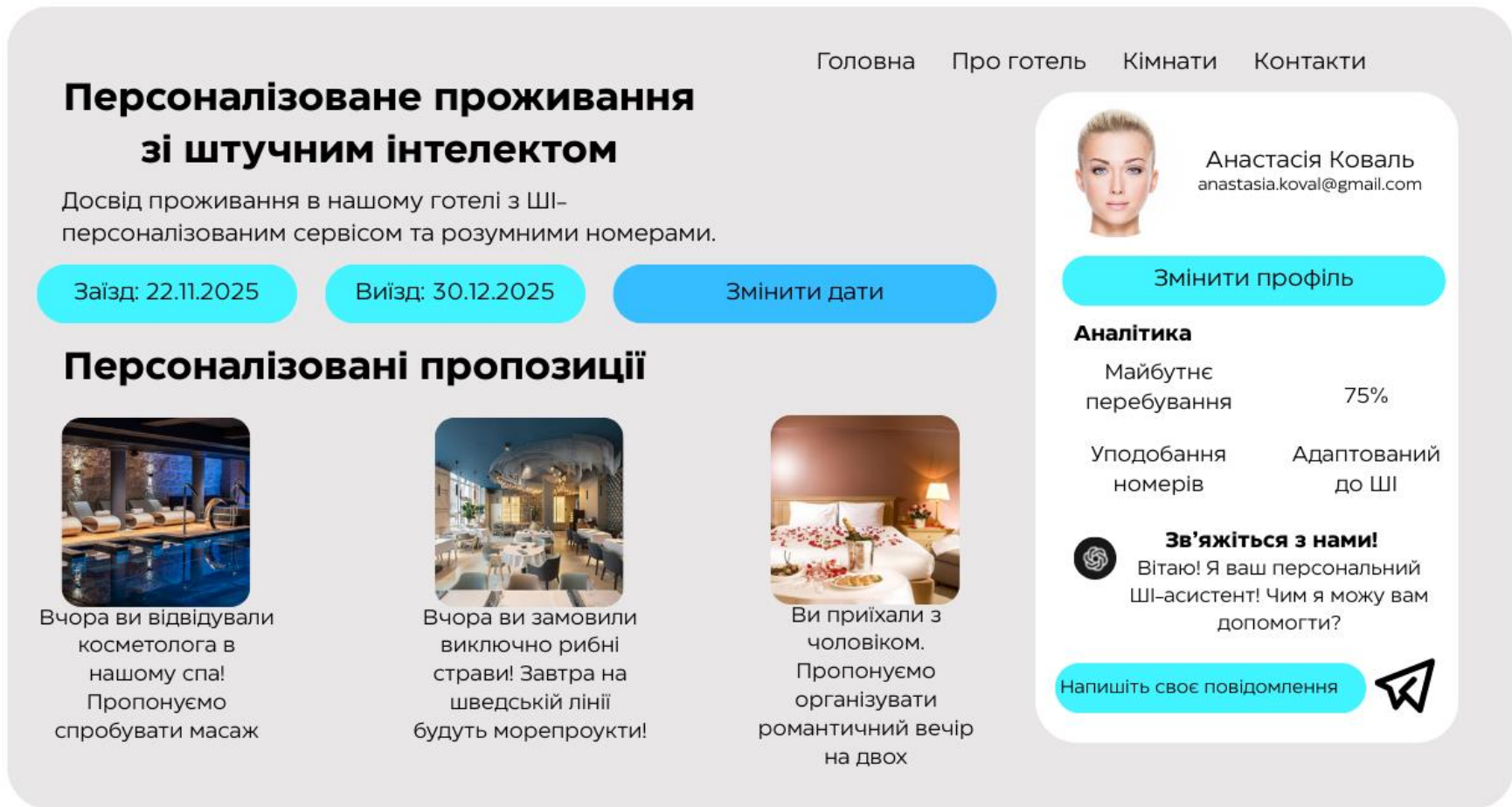


Рис. 1 – Інтерфейс вебсайту з ШІ-персоналізацією

Додаток В

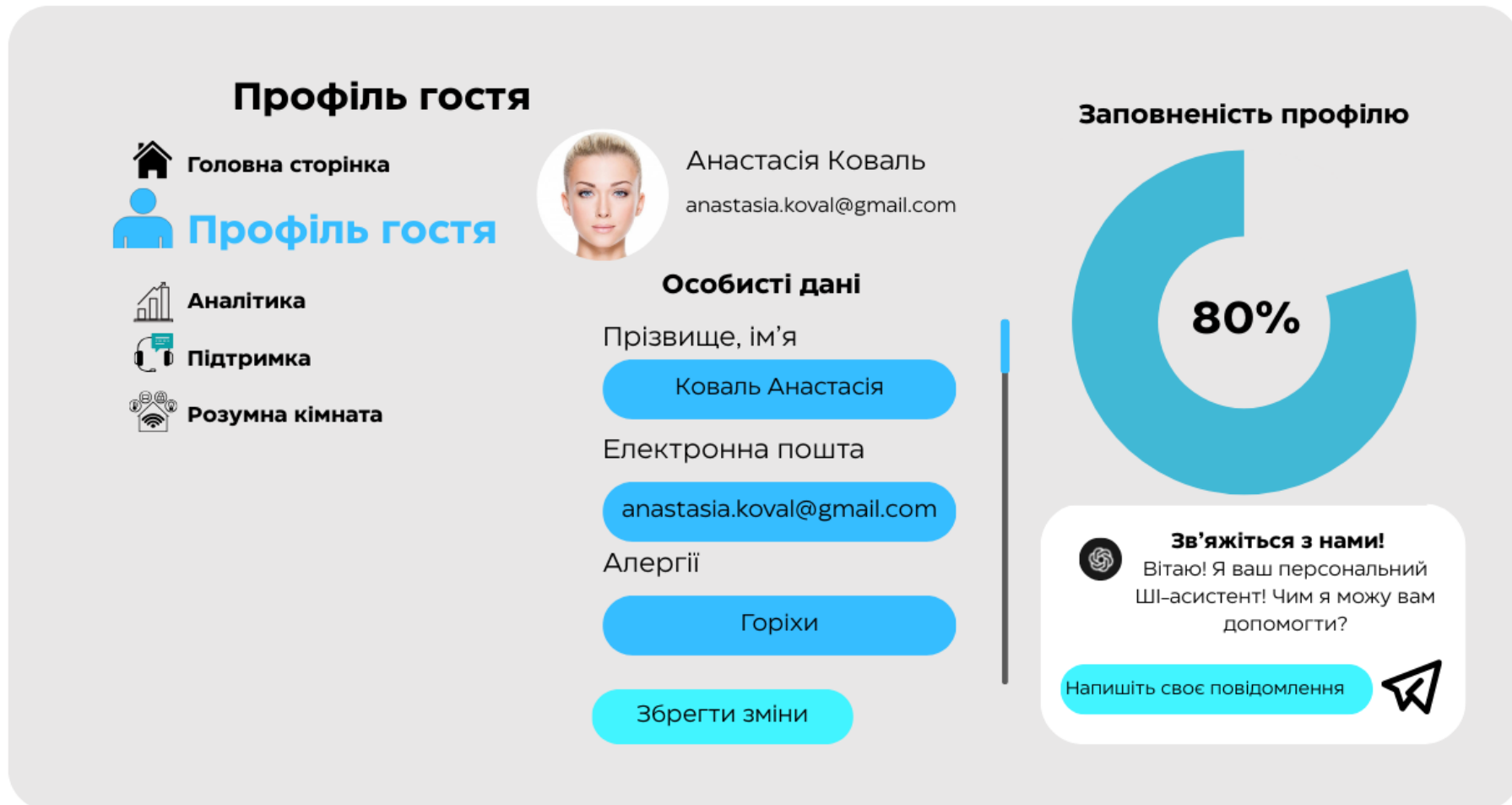
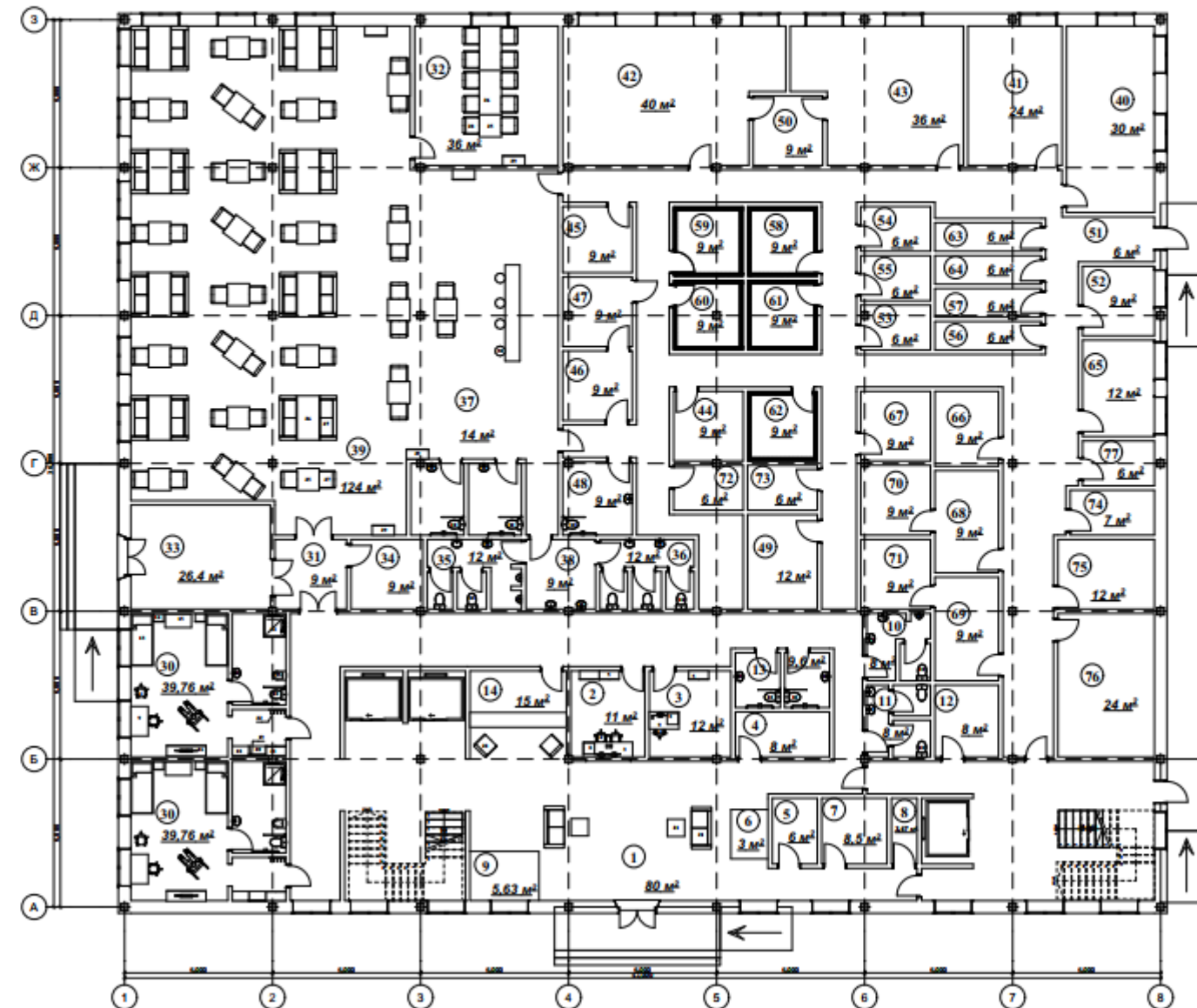
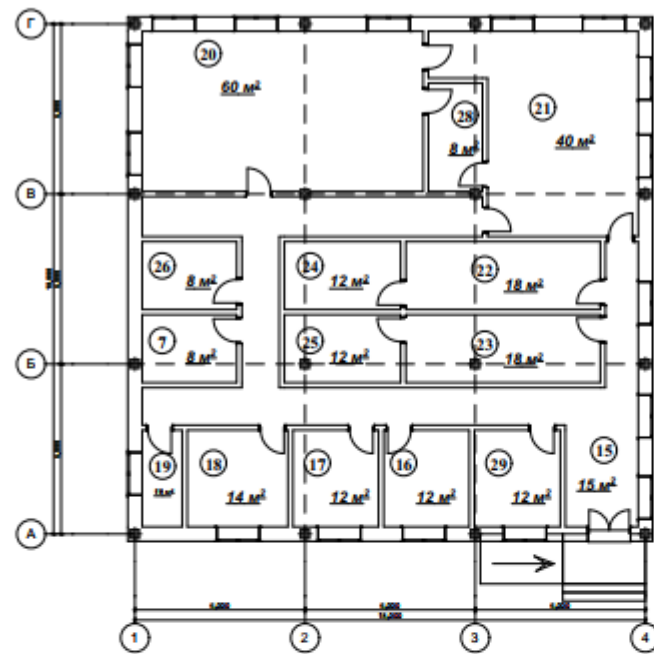


Рис. 2 – Особистий кабінет гостя



Рис. 3 – Керування розумною кімнатою з додатку



Експлікація приміщень та специфікація обладнання

Аркуш 16

№ поз.	Назва обладнання	Тип, марка	Габаритні розміри, мм	К-сть, шт
1	Диван	Лysk EGEDAL	1700*810*820	2
2	Стіл журнальний	Лysk NYBO	700*700*430	2
3	Стійка ресепшен	Torg Mobal 1027	2000*600*1200	1
4	Стілець	Лysk KOKKEDAL	550*380*810	3
5	Шафа для документів	McGillon	600*350*1780	3
6	Комп'ютер	ALFA Office 537	300*100*380	2
7	Телефон	Favril H4	127*70*221	3
8	Принтер	Canon	451*460*380	2
9	Стіл	Kabinet Salita	1200*700*750	3
10	Унітаз	KOLO FREJA	354*640*780	15
11	Пісуар	KOLO Sniper	330*230*450	4
12	Ракovina	KOLO FREJA	400*330*145	17
13	Ліжко односпальне	Лysk MARKSKEL	900*2100*910	4
14	Тумба приліжкова	Лysk Tørdrup	410*320*480	4
15	Стіл журнальний	Лysk TROSTERUD	540*1060*600	2
16	Тумба під ТВ	Лysk MARKSKEL	1600*430*540	2
17	Телевізор	Samvung	979.9*170.3*596.6	2
18	Тумба для багажу	KOM2S Лондон	670*380*490	2
19	Дзеркало	KOM2S Лондон	700*20*1250	2
20	Тумба	KOM2S Лондон	700*380*940	2
21	Шафа	KOM2S Лондон	800*380*2200	2
22	Вішак	KOM2S Лондон	670*30*1700	2
23	Біде	KOLO FREJA	540*360*400	2
24	Душова kabіна	AQUASTREAM	900*900*1800	2
25	Стіл двомісний	Tetra 2 ViHome	900*900*700	22
26	Стіл чотиримісний	Tetra 4 ViHome	1800*900*700	10
27	Диван	Квадро ViHome	1800*680*850	16
28	Крісло	Манхеттен ViHome	700*660*750	54
29	Дровер офіціантський	Мураками №03	900*400*900	5
30	Стілець барний	Рената	350*350*690	4

№ з/п	Назва приміщення	Площа, м²
Готель		
1	Вестибюль	80
2	Бюро прийому та реєстрації	11
3	Кімната чергового адміністратора	12
4	Консьєрж сервіс	8
5	Сейфова	6
6	Місце для багажних візків	3
7	Камера схову	8.5
8	Гардероб	3.67
9	Пост охорони	5.63
10	Санвузол чоловічий	8
11	Санвузол жіночий	8
12	Санвузол службовий	8
13	Санвузол для маломобільних груп населення	9.6
14	Лобі-бар	15
15	Ресепши SPA-салону	15
16	Кабінет масажний №1	12
17	Кабінет масажний №2	12
18	Кабінет косметологічний	14
19	Комора для інвентарю SPA	6
20	Тренажерний зал – основний	60
21	Зал для групових занять	40
22	Роздягальня чоловіча	18
23	Роздягальня жіноча	18
24	Душові чоловічі	12
25	Душові жіночі	12
26	Санвузол чоловічий	8
27	Санвузол жіночий	8
28	Комора для спортінвентарю	8
29	Кабінет медсестри	12
30	Номер для маломобільних груп населення	39.76
Ресторан		
31	Аванзала, хол	9
32	Банкетна зала	36
33	Вестибюль	26.4
34	Гардероб	9
35	Санвузол чоловічий	12
36	Санвузол жіночий	12
37	Санвузол для маломобільних груп населення	14

38	Туалетна при санвузлах	9
39	Обідня зала	124
40	М'ясо-рибний цех	30
41	Овочевий цех	24
42	Гарячий цех	40
43	Холодний цех	36
44	Приміщення для обробки яєць	9
45	Мийна кухонного посуду	9
46	Мийна столового посуду	9
47	Сервізна	9
48	Приміщення бару	9
49	Приміщення завідуючого виробництвом	12
50	Роздавальня	9
51	Завантажувальна	6
52	Приміщення комірника	9
53	Неохолоджувальна комора сухих і спиких продуктів	6
54	Неохолоджувальна комора овочів і фруктів	6
55	Неохолоджувальна комора картоплі і коренеплодів	6
56	Неохолоджувальна комора напоїв	6
57	Неохолоджувальна комора закупних товарів	6
58	Охолоджувальна камера м'ясо-рибна	9
59	Охолоджувальна камера молочно-жирова	9
60	Охолоджувальна камера м'ясної та рибної гастрономії	9
61	Охолоджувальна камера овочів, фруктів, та зелені	9
62	Охолоджувальна камера м'ясо-рибна	9
63	Камера і мийна тари та інвентарю	6
64	Склад матеріально-технічного забезпечення	6
65	Кабінет менеджера	12
66	Бухгалтерія	9
67	Приміщення персоналу	9
68	Роздягальня персоналу чоловіча	12
69	Роздягальня персоналу жіноча	12
70	Душові, туалети чоловічі	9
71	Душові, туалети жіночі	9
72	Білизняна	6
73	Комора прибирального інвентарю	6
74	Електрощитова	7
75	Теплопункт	12
76	Венткамера припливна	24
77	Венткамера витяжна	6

План благоустрою в 3D-проекції

ARCHICAD EDUCATION VERSION

Аркуш 2



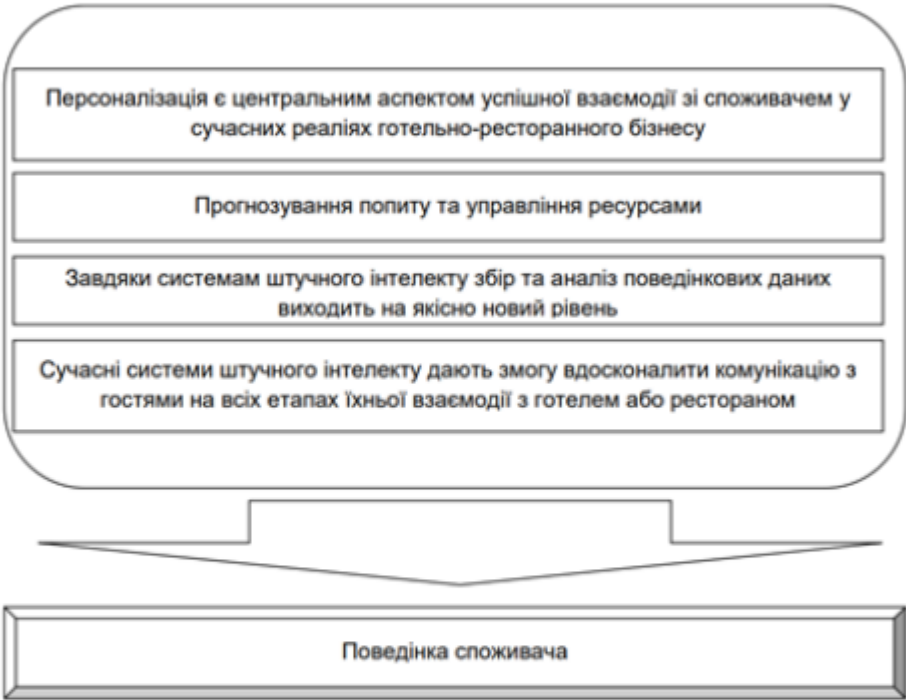


Рис. 1. Ключові компоненти використання систем штучного інтелекту для оцінювання поведінки споживача в готельно-ресторанному бізнесі

Таблиця 1. Основні переваги використання штучного інтелекту в гостьовому циклі

Етап гостьового циклу	Оптимізація бізнес-процесів готелю	Персоналізація досвіду гостя
Бронювання	Збір інформації про гостя та аналіз історії досвіду; Прогнозування потреб; Оптимізація доступних номерів для продажу; Динамічне ціноутворення з урахуванням попиту	Індивідуальний підбір номера з урахуванням попереднього досвіду; Швидка обробка запиту гостя; Персональні рекомендації; Цілодобова підтримка та консультації
Реєстрація	Збір інформації про гостя; Передзаповнення реєстраційних форм та роз-пізнавання документів; Вибір способу оплати й інтеграція з іншими модулями; Мінімізація помилок	Голосовий помічник; Індивідуальні рекомендації; Автоматичне застосування бонусної системи або програми лояльності; Розпізнавання мови.
Проживання	Налаштування параметрів номера; Прогнозне обслуговування; Оптимізація витрат; Підвищення ефективності роботи персоналу; Зростання безпеки.	Динамічна адаптація параметрів номера; Безконтактні ключі; Персональні рекомендації додаткових послуг; Нагадування про події; Швидкі відповіді через чат-бот і персональну текстову комунікацію.
Виїзд	Автоматична розсилка форми опитування і збір відгуків; Оптимізація витрат й перевірка оплат; Економія часу	Прогнозування виїзду; Пропозиції трансферу, сувенірів; Безконтактні оплата і виїзд.

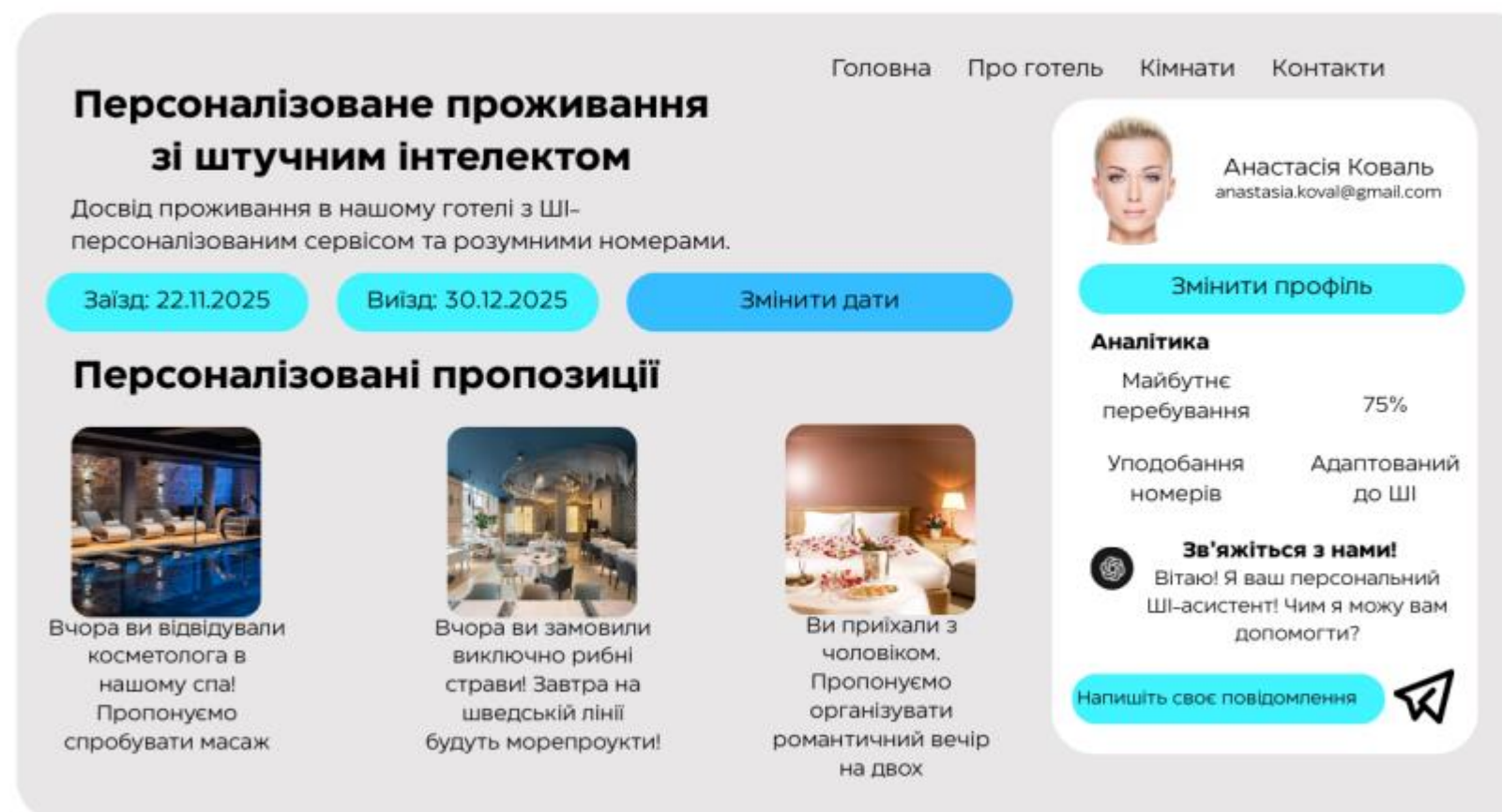


Рис. 2. Інтерфейс веб-сайту з ШІ-персоналізацією

Матеріали інноваційних досліджень

Аркуш 5

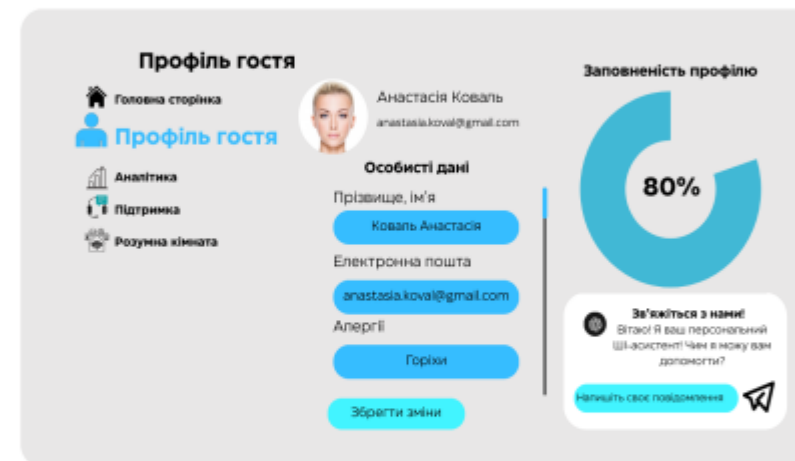


Рис.3. Особистий кабінет вебсайту

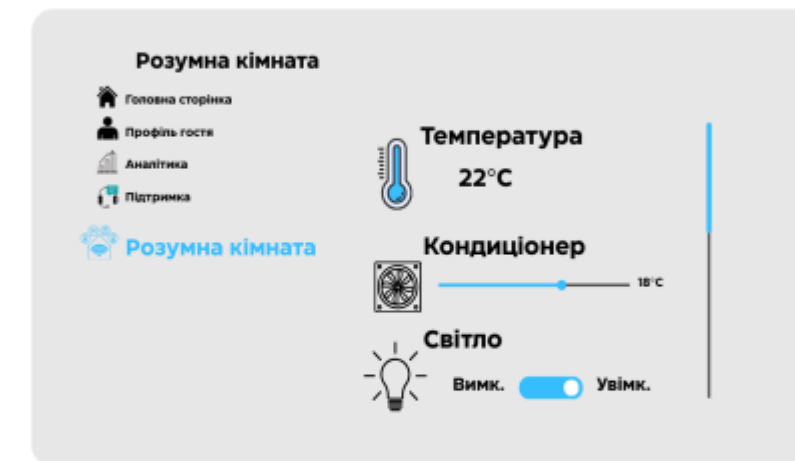


Рис.4. Керування розумною кімнатою через вебсайт