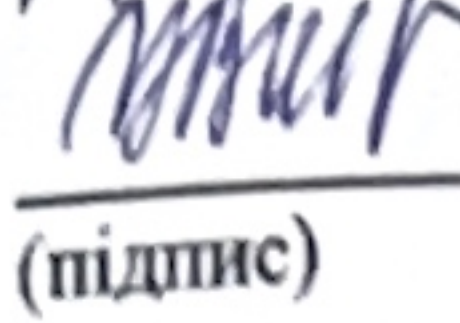


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»

Декан факультету


(підпис)

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

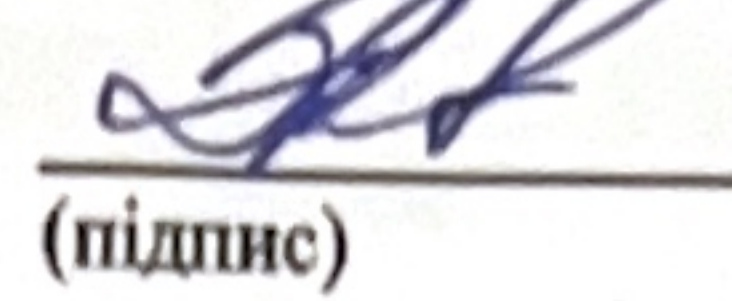
«12»

02

2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри


(підпис)

Лариса ШАРАН
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

«12»

лютого

2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТРА

Зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код та назва спеціальності)

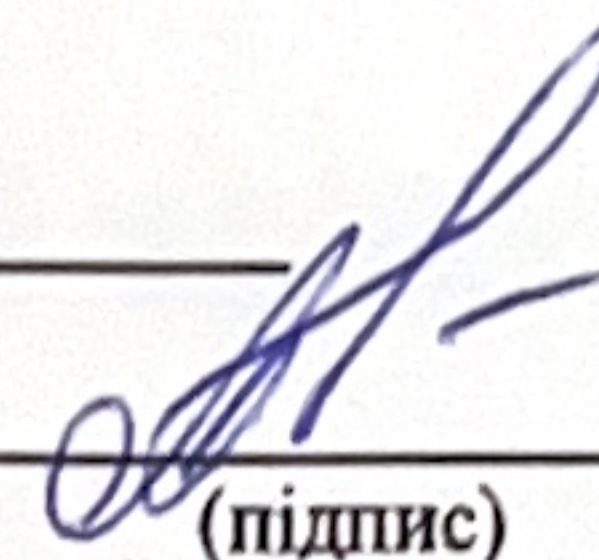
освітньо-професійної програми «Готельна і ресторанна справа»

на тему: «Туристичний готель з комплексом послуг психологічної підтримки в м.Буча Київської області»

Виконав: здобувач 2 курсу, групи ГС-2-3М

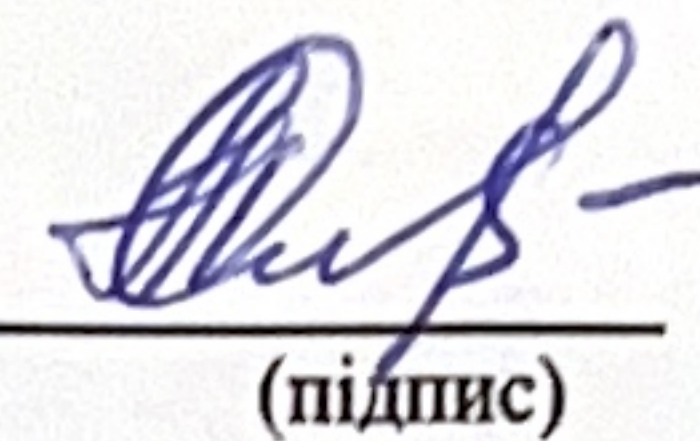
Тімченко Ганна Михайлівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

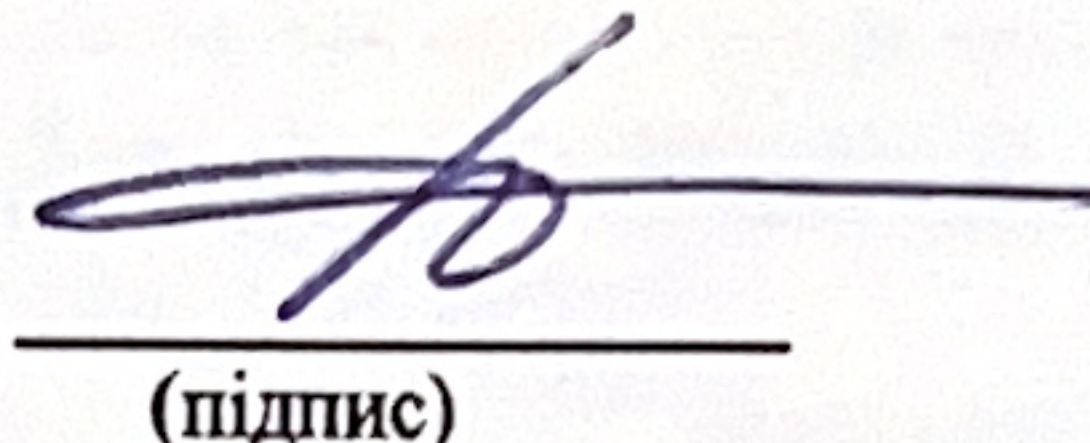
Керівник Тетяна СИЛЬЧУК

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)


(підпис)

Консультанти Тетяна НІКІТИНА

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)


(підпис)

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

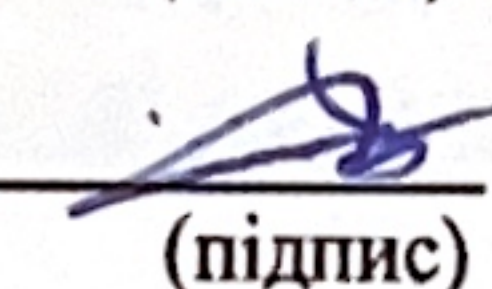
(підпис)

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

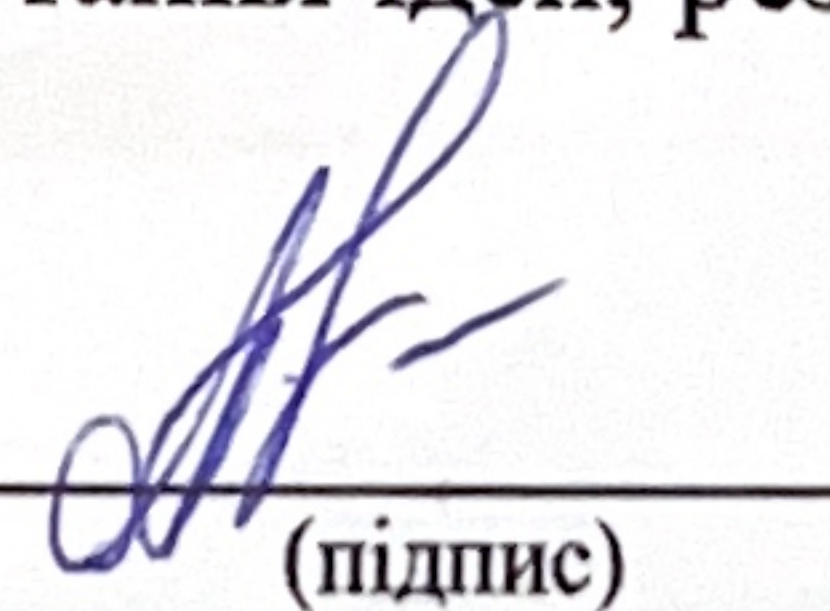
Рецензент Ірина МЕЛЬНИК

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)


(підпис)

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

Здобувач


(підпис)

Київ - 2024р.

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
«19» грудня 2023 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Тімченко Ганни Михайлівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Туристичний готель з комплексом послуг психологічної підтримки в м. Буча Київської області»

керівник роботи Сильчук Тетяна Анатоліївна, д.т.н., професор

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

затверджені наказом вищого навчального закладу від «19» грудня 2023 року № 1007-КС

2. Строк подання здобувачем роботи 02 лютого 2024 року

3. Вихідні дані до роботи місце розташування – м.Буча, Київська область; тип засобу розміщення – готель; категорія - 3*; інновація – комплекс послуг психологічної підтримки.


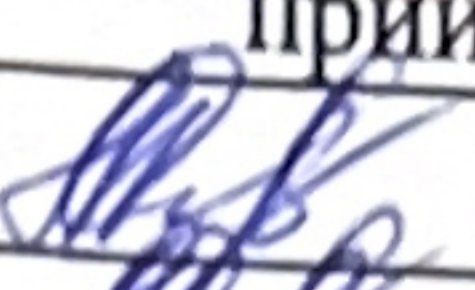





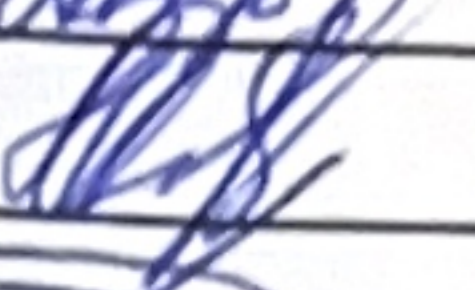
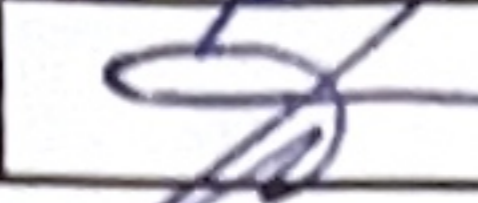

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 «Інноваційний»; Розділ 2 «Маркетингові дослідження»; Розділ 3 «Організаційно-технологічний»; Розділ 4 «Інженерно-технічний»; Розділ 5 «Економічний»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури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

5. Перелік графічного матеріалу

Аркуш 1 (формат А3) – компонувальне рішення готельного підприємства на відмітці 0,000. Аркуш 2 (формат А3) – план благоустрою в 3D-проекції. Аркуш 3(формат А3) – компонувальне рішення центру психологічної реабілітації на

відмітці 0,000. Аркуш 4-5(формат А3) – матеріали інноваційних досліджень.

6. Консультанти розділів роботи


Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 1	Сильчук Т. А., професор	 19.12.23 р.	 20.12.23 р.
Розділ 2	Сильчук Т. А., професор	 19.12.23 р.	 25.12.23 р.
Розділ 3	Сильчук Т. А., професор	 19.12.23 р.	 29.12.23 р.
Розділ 4	Сильчук Т. А., професор	 19.12.23 р.	 24.01.24 р.
Розділ 5	Нікітіна Т. А., доцент	 19.12.23 р.	 29.01.24 р.

7. Дата видачі завдання 19 грудня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

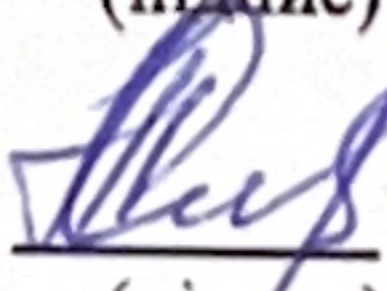
№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП		
	РОЗДІЛ 1 Інноваційний	19.12-20.12	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 Маркетингові дослідження	21.12-25.12	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 Організаційно-технологічний	26.12-31.12	Виконано
4	РОЗДІЛ 4 Інженерно-технічний	22.01-24.01	Виконано
5	РОЗДІЛ 5 Економічний	25.01-28.01	Виконано
6	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	28.01-29.01	Виконано
7	Подання скомпонованої пояснювальної записки кваліфікаційної роботи керівнику	30.01.2024	Виконано
8	Графічні додатки	30.01-31.01	Виконано
9	Доформлення кваліфікаційної роботи	01.02-02.02	Виконано
10	Подання кваліфікаційної роботи на кафедрі	02.02.2024	Виконано

Здобувач


(підпис)

Ганна ТИМЧЕНКО
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник роботи


(підпис)

Тетяна СИЛЬЧУК
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Тімченко Ганни Михайлівни

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: «Туристичний готель з комплексом послуг психологічної підтримки в м. Буча Київської області»

Керівник роботи: д.т.н, проф. Сильчук Т.А.

Дата захисту “.....” лютого 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

Анотація

Проведено дослідження ринку готельних послуг м. Буча Київської області. За результатами дослідження внутрішнього та зовнішнього середовища та аналізу конкурентного середовища було обґрунтовано концепцію діяльності компанії.

Відповідно до обраної концепції розроблено та спроектовано організаційну структуру процесу обслуговування та рішення щодо планування об’єму засобів розміщення, технічні та будівельні рішення. На основі аналізу організовано комплекс послуг психологічної підтримки. Розроблено річний комплексний план економічної діяльності готелю. Проведено оцінку рівня вкладення капіталу та рентабельності інвестиційного проекту.

Кваліфікаційна робота викладена на 130 сторінках комп’ютерного тексту та містить 63 таблиць, 19 рисунків, 2 додатків. Графічний матеріал містить 5 аркушів.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, послуги, психологічна підтримка, конкурентоспроможність.

Abstract

A study of the market of hotel services in Bucha, Kyiv region was conducted. Based on the results of the research of the internal and external environment and the analysis of the competitive environment, the concept of the company's activity was substantiated.

In accordance with the chosen concept, the organizational structure of the service process and solutions for planning the volume of accommodation facilities, technical and construction solutions were developed and designed. Based on the analysis, a complex of psychological support services is organized. An annual comprehensive plan of the hotel's economic activity has been developed. An assessment of the level of capital investment and profitability of the investment project was carried out.

The graduation thesis consists of 130 pages of an explanatory note and contains 63 tables and 19 figures, 2 appendices. A graphic material are in 5 sheets.

Keywords: hotel and restaurant business, services, psychological support, competitiveness.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ І. ІННОВАЦІЙНИЙ	11
1.1 Специфіка управління готельним господарством під час воєнного стану	11
1.2 Обґрунтування необхідності впровадження комплексу послуг психологічної підтримки в готельному господарстві під час воєнного стану	12
1.3 Сутність системи психологічної підтримки та заходи які можуть бути передбачені в готельному підприємстві.....	14
1.3.1 Першочерговість проведення психодіагностики	14
1.3.2 Аналіз результатів дослідження рівнів тривожності, стресостійкості та рефлексивності гостей готелю в період воєнного стану	16
1.4 Реалізація впровадження системи психологічної підтримки в туристичному готелі м. Буча	21
1.4.1 Підбір засобів для психологічної підтримки гостей готельного господарства	21
1.4.2 Рекомендації і заходи для психологічної підтримки гостей готельного господарства	28
1.4.3 Результати впровадження системи психологічної підтримки гостей готельного господарства.....	33
РОЗДІЛ 2 МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ	37
2.1 Характеристика регіону, де планується розмістити підприємство, та обґрунтування вибору місця будівництва.....	37
2.2 Аналіз існуючого ринку готельних послуг	38
2.3 Дослідження контингенту потенційних споживачів	40
2.4 Визначення концептуальних засад діяльності засобу розміщення	43
РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ	44
3.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готельного підприємства.....	44
3.2 Характеристика приймально-вестибюльної групи приміщень.....	48
3.3 Характеристика житлової групи приміщень	51
3.4 Організація харчування споживачів готельних послуг в закладах ресторанного господарства засобу розміщення	59
3.4.1 Структура та характеристика закладів ресторанного господарства засобу розміщення	59
3.4.2 Виробнича програма підприємства харчування.....	61
3.4.3 Організація технологічного процесу виробництва кулінарної продукції	74
3.4.4 Характеристика процесу обслуговування споживачів готельних послуг в закладах ресторанного господарства засобу розміщення	81
3.4.5 Визначення загальної площі підприємства харчування	82
3.5 Характеристика приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення	84
3.6 Характеристика приміщень центру психологічної реабілітації	86
3.7 Характеристика службово-побутових та господарсько-виробничих приміщень засобу розміщення	90
3.8 Визначення загальної площі готельного підприємства, конфігурації та поверховості будівлі.....	92

РОЗДІЛ 4 ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИЙ	95
4.1 Розміщення готельного підприємства в містобудівній структурі	95
4.2 Характеристика інженерних систем засобу розміщення.....	96
4.3 Пропозиції щодо дизайну	106
РОЗДІЛ 5. ЕКОНОМІЧНИЙ	109
5.1. Обґрунтування операційних доходів готелю.....	109
5.2. Планування операційних активів (ресурсів) засобу розміщення	112
5.3 Розробка плану з праці.....	114
5.4. Планування поточних затрат закладу ресторанного господарства	119
5.5. Планування операційного прибутку та визначення економічної ефективності діяльності готелю.....	122
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	126
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ...	128
ДОДАТКИ	131

ВСТУП

Актуальність теми Туризм стрімко розвивався в останні десятиліття і зараз є однією з найбільш швидкозростаючих галузей у світі. Сучасний туризм тісно пов'язаний з глобалізацією, де з'являється все більше нових туристичних напрямків. Тільки з січня по вересень 2022 року 956 мільйонів іноземних туристів подорожували по всьому світу (згідно з останнім індексом барометра Всесвітньої туристичної організації). Це на 32 мільйони людей більше, ніж за аналогічний період 2021 року, що на 4% більше. Ця постійно зростаюча динаміка робить туризм важливим рушієм соціально-економічного прогресу.

Сьогоднішні обсяги продажів туристичної індустрії дорівнюють або перевищують продажі від експорту нафти, продуктів харчування та автомобілів. Туризм став одним із основних напрямків розвитку міжнародної торгівлі й водночас одним із основних джерел доходу багатьох країн, що розвиваються. Це зростання супроводжується збільшенням диверсифікації та посиленням конкуренції між напрямками. Готельне господарство є основою індустрії туризму на даному етапі суспільного розвитку.

Готелі – це в певному сенсі тимчасові домівки для туристів, тому основна мета учасників готельєрів – забезпечити туристам максимальний комфорт. Індустрія гостинності функціонує на благо людей і є системою, яка потребує розвитку та підтримки з боку держави та суспільства. Оскільки готелі – це більше, ніж просто місця для проживання, індустрія гостинності об'єднує багато різних галузей і секторів сфери послуг. Це широкий спектр послуг, від базового обладнання до комплексних розважальних та оздоровчих програм.

Зараз розвиток українських готельних компаній є нестабільним, що створює серйозні ризики для їх функціонування. Це пояснюється тим, що туристичний попит має сезонний характер, ціни на послуги зростають з року в рік, а самі послуги змінюються та вдосконалюються, що вимагає від готельних компаній швидкого реагування та отримання додаткових коштів.

Водночас останні дослідження показують, що існує значний розрив між зростаючими потребами та попитом споживачів та асортиментом і якістю послуг, що надаються готельними компаніями.

Це зумовлено застарілою матеріально-технологічною базою підприємства, обмеженою інвестиційною активністю, недостатньою професійною підготовкою персоналу, слабким просуванням по службі.

За часи незалежності України готельний ринок зіткнувся з багатьма проблемами у своєму становленні. Однією з них є низька конкурентоспроможність готельних послуг через рівень цін і якість обслуговування. Це пов'язано зі змінами нормативно-правової бази, високим податковим тиском і відсутністю сильних міжнародних готельних мереж.

Наразі в Україні працює лише один національний готельний оператор Premier Hotels, до якого входить сім готелів. Проте в Україні немає єдиної підкатегорії національної готельної мережі з єдиними стандартами корпоративного управління, яка б могла конкурувати з всесвітньо відомими готельними мережами. Зокрема, в Україні збільшилося зростання інвестицій іноземних готельєрів у розвиток готельного сектору.

Людство зростає чисельно та розвивається інтелектуально в геометричній прогресії. Їх вимоги зростають за обсягом, складністю та якістю. Тому сучасне виробництво будь-якої галузі характеризується високим ступенем складності та різноманітністю технологічних процесів. Це вже неможливо без створення системи управління, що гарантує ефективність, надійність і безпеку [1].

Війна та спричинені нею обмеження стали надзвичайною ситуацією, яка унеможливила задоволення потреб людей і серйозно вплинула на добробут людей, сімей і громад. Люди по-різному переживають такі ситуації. Деякі люди можуть пережити тимчасовий шок від втрати або потенційно травматичної події без помітного впливу на їхню здатність функціонувати на роботі чи в інтимних стосунках. Тобто така людина швидко одужує і використовує свої сили. Деякі люди потребують лише базової підтримки, щоб покращити свій добробут. І в третьому випадку розвиваються (або

зберігаються ті ж проблеми, що існували раніше) більш серйозні психічні проблеми, які потребують професійної психологічної підтримки.

Тому реагування на надзвичайні ситуації дуже різняться залежно від випадку, оскільки різні люди по-різному переживають ту саму подію та мають різні ресурси та можливості для відновлення. Насправді війна створює проблеми не лише для фізичного здоров'я, а й для психічного.

Важливим напрямком зміцнення стратегії охорони психічного здоров'я воєнного часу є підтримка та психологічна підтримка населення, особливо медичних працівників. Стрес, пов'язаний із невизначеністю та ризиком для здоров'я, може мати негативний вплив на самопочуття та психічне здоров'я працівників.

Результатом може бути депресія, розумова втома і тривога. Тому відновлення психічного здоров'я та психосоціальних аспектів населення під час війни є дуже актуальним і потребує спеціальних досліджень.

Об'єкт дослідження – туристичний готель з комплексом послуг психологічної підтримки у м. Буча Київської області.

Предмет дослідження – туристичний готель з комплексом послуг психологічної підтримки у м. Буча Київської області.

Мета кваліфікаційної дипломної роботи – туристичний готель з комплексом послуг психологічної підтримки у м. Буча Київської області.

Завдання кваліфікаційної дипломної роботи:

- визначити маркетингове середовище та його вплив на діяльність закладу готельного господарства у м. Буча Київської області.
- Проаналізувати ринок послуг готельних господарств регіону;
- охарактеризувати інноваційну діяльність готелю з комплексом послуг психологічної підтримки у м. Буча Київської області.
- моделювати виробничі та сервісні процеси проєктованого готельного підприємства;
- розрахунок груп приміщень готелю; - проєктування готельного ресторану;

- розроблення заходів щодо забезпечення санітарно-гігієнічних умов у проєктованих закладах розміщення;
- визначити загальну площу готельного підприємства та розробити об'ємно-планувальне рішення проєктованого готелю.
- розробити економічну ефективність готелю, що проєктується.

РОЗДІЛ І. ІННОВАЦІЙНИЙ

1.1 Специфіка управління готельним господарством під час воєнного стану

Керуванням готелем під час воєнних подій потрібні специфічні навички, гнучкість та здатність ефективно реагувати на непередбачувані обставини. Воєнні конфлікти можуть суттєво впливати на умови та безпеку в готелі, а також на попит та поведінку клієнтів. Нижче розглянуті окремі аспекти управління готелем у воєнний період :

1. Безпека гостей та персоналу готелю є вирішальною, і ефективне управління готелем грає ключову роль у забезпеченні їхньої безпеки. Необхідно розробити та впровадити плани евакуації, встановити відповідні системи безпеки та співпрацювати з місцевою владою та правоохоронними органами для забезпечення всебічного захисту готелю.
2. У воєнний час готелі можуть зазнати потреби у швидкому переплануванні та переорієнтації. Наприклад, вони можуть функціонувати як тимчасове житло для військовослужбовців, медичного персоналу або журналістів. Гнучкість та здатність оперативно реагувати на змінні обставини важливі для ефективного вирішення таких ситуацій.
3. Взаємодія з місцевими органами влади та організаціями є ключовою. Забезпечення ефективних комунікаційних зв'язків з місцевими владами, військовими підрозділами та іншими організаціями дозволяє надавати актуальну інформацію щодо безпеки та вирішувати питання евакуації та інших потреб в ресурсах.
4. Ефективне управління ресурсами, такими як електроенергія, вода та їжа, важливе в умовах обмежень. Розробка планів для надійного постачання та резервного копіювання є важливою для забезпечення стабільності у використанні цих ресурсів.
5. Забезпечення ефективної комунікації з клієнтами включає інформування їх про поточну ситуацію, заходи безпеки та рекомендації. Гнучкість у відносинах з

бронюванням та поверненням коштів також є важливою.

6. У випадку воєнного конфлікту готелі повинні готуватися до швидкої зміни стратегій та послуг, щоб відповідати новим ситуаціям і запитам клієнтів.
7. Психологічна підтримка гостей у воєнний період важлива. Готелі повинні надавати гостям не лише фізичну, але й психологічну підтримку, надаючи необхідні навички та знання для виживання в ускладнених умовах.

Управління готелем у воєнний час вимагає відповідальності, професіоналізму та готовності до надзвичайних ситуацій. Планування, гнучкість та оперативна реакція на зміни є ключовими елементами забезпечення безпеки персоналу та гостей.

1.2 Обґрунтування необхідності впровадження комплексу послуг психологічної підтримки в готельному господарстві під час воєнного стану

Війна та обмеження, які вона спричинила, перетворилися на надзвичайний стан, що суттєво вплинуло на добробут окремих людей, сімей і громад, оскільки потреби людей не могли бути задоволені. Люди по-різному переживають такі ситуації. Людина дуже добре справляється з тимчасовим шоком від втрати або потенційно травмуючої події без будь-яких очевидних порушень здатності функціонувати на роботі чи у стосунках.

Тобто ці люди швидко одужують своїми силами. Іншим потрібна лише базова підтримка, щоб покращити своє здоров'я. І в третьому випадку з'являються серйозніші проблеми з психічним здоров'ям (або аналогічні проблеми, які вже існують), що потребує спеціальної психологічної підтримки. Таким чином, реакція на надзвичайну ситуацію буде сильно відрізнятися від випадку до випадку, оскільки кожна людина переживатиме ту саму подію по-різному та матиме різні ресурси та можливості для реагування після цієї події.

Воєнний стан – це виклик не лише фізичному, а й психічному здоров'ю. Важливим напрямком посилення стратегії психічного здоров'я під час війни є

підтримка та психологічна підтримка людей. Стрес, пов'язаний з невизначеністю, який загрожує здоров'ю, може мати негативні наслідки для здоров'я та самопочуття співробітників, наслідками яких можуть бути депресія, емоційне виснаження та тривога. Тому реабілітація психічного здоров'я та психосоціальних аспектів людей під час війни є надзвичайно актуальною та потребує спеціального дослідження.

Війна внесла багато суттєвих змін у роботу багатьох компаній та організацій, багато співробітників були переведені на віддалений режим роботи за допомогою цифрових технологій. Однак є такі компанії, особливо з критичною інфраструктурою, які не можуть виконувати завдання віддалено і потребують присутності на робочому місці. До об'єктів критичної інфраструктури (потенційно небезпечних об'єктів) можна віднести підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, з яких: здійснюють діяльність та надають послуги у сферах енергетики, хімічної промисловості, транспорту, інформаційно-комунікаційних технологій, електроніки. Спілкування в банківсько-фінансовому секторі; Надання послуг у сферах забезпечення життєдіяльності людей, особливо у сферах централізованого водопостачання та водовідведення, електро- та газопостачання, виробництва продуктів харчування, сільського господарства, охорони здоров'я; - міські служби, аварійно-рятувальні служби та служби екстреної допомоги людям; внести до переліку підприємств, що мають стратегічне значення для економіки та безпеки держави; підпадає під потенційно небезпечну технологію та виробництво.

Характеристики управління готелем у воєнний час можуть сильно відрізнятися від традиційних підходів. У таких ситуаціях готелі можуть зіткнутися з різними проблемами, такими як підвищені загрози безпеці, обмеження на пересування іноземних гостей, зміни в туристичній інфраструктурі та інші непередбачені обставини. Загалом дослідження особливостей готельного менеджменту під час війни можуть бути важливими не лише для готельної індустрії, а й для соціального та гуманітарного секторів, а також для розробки методів кращого менеджменту в непередбачуваних кризових ситуаціях.

Реалії війни спонукали готельєрів пропонувати нові послуги та підвищили соціальну значимість готельного господарства. Особливо це актуально в період вирішення потреб внутрішньо переміщених осіб. Деякі готелі приймають цих людей і збільшують номерний фонд.

Інші розглядали можливість надання додаткових послуг цій групі споживачів, психологічного консультування та фітнес-послуг для дітей. Отже, розвиток реабілітаційної психології повністю відповідає потребам суспільства. Реабілітаційна психологія також важлива в організації та наданні психологічної підтримки різним верствам населення, особливо тим, хто пережив надзвичайні ситуації та травматичні події. Передбачувана та наявна інвалідність; особи з психічними розладами та девіантною поведінкою тощо.

Заходи психологічної реабілітації для людей, які постраждали внаслідок посттравматичного стресового розладу та пов'язаних з ним розладів, повинні проводитися спеціально підготовленими фахівцями відповідно до чинних законів і нормативних актів, що застосовуються в професійному співтоваристві.

1.3 Сутність системи психологічної підтримки та заходи які можуть бути передбачені в готельному підприємстві

1.3.1 Першочерговість проведення психодіагностики

Психологічна діагностика є одним із перших кроків у процесі психологічної підтримки [1]. Під час діагностичного процесу, крім оцінки, також виконуються й інші завдання, а саме: встановлення довірчих стосунків із клієнтами, їх інформування та підтримка, збір інформації про інші проблеми фізичного та психічного здоров'я, налагодження співпраці тощо. Процес оцінювання має спонукати людину продовжувати спілкування з психологом та іншими фахівцями.

Якщо цей етап не буде проведено правильно, то наступний етап може не відбутися – людина відмовиться від подальших послуг. Фахівці, які проводять психологічну діагностику людей, які постраждали від надзвичайних ситуацій, повинні дотримуватися кількох принципів: безпеки, турботи, мінімізації травм,

відповідальності, конфіденційності, професіоналізму та підзвітності. Професійна відповідальність; мінімальне, чітке розуміння меж професійної компетентності [1].

Одним із наслідків війни можуть бути різні психічні розлади населення: тривога, страх, відчай, паніка, гнів, депресія тощо. Внаслідок наслідків травми та розвитку посттравматичного стресового розладу можуть розвинути пов'язані з ним психіатричні розлади. У світовій практиці розроблено багато методів психології та клінічної психології для діагностики людей з важкою травмою.

Одним із перших кроків посткризової психологічної діагностики є скринінг [1]. У медицині під «скринінгом» розуміють систему первинного обстеження клінічно безсимптомних груп осіб з метою визначення наявності чи відсутності певного захворювання. Як правило, скринінговий тест не є діагностичним інструментом, а лише допомагає виявити людей із високим ризиком розвитку відповідного розладу.

Основною метою скринінгових процедур посткризової діагностики є визначення справжнього психологічного та медичного стану, виявлення людей, які перебувають у стресовому періоді. Іншими словами, є медичний блок (вибрані люди з важкими інфекційними захворюваннями) і психологічний блок (коротка скринінгова анкета ПТСР).

Якщо скринінг проводиться протягом місяця після травматичної події, то він насамперед спрямований на виявлення гострих стресових розладів, які зазвичай виникають у цей період. Через місяць після травматичної події проводиться скринінг на посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), щоб виявити розлад на ранніх стадіях.

Іншим завданням скринінгу є виявлення осіб із високим ризиком розвитку ПТСР із пізнім початком та тих, хто потребує подальшого обстеження [1]. Для дослідження та діагностики обрано декілька методів тестування, наведених у таблиці 1.1. Ці методи [2] спрямовані на визначення тривожності, стресостійкості та рефлексивності.

Таблиця 1.1. - Діагностичний інструментарій для дослідження

Стан/якість, що досліджується	Назва методики
Тривожність	Тест самооцінки психічного стану Айзенка
	Шкала тривоги Спілбергера-Ханіна, STAI
Стресостійкість	Експрес-діагностика стану стресу
	Оціночна шкала стресових подій Холмса-Раге, SRRS
	Стратегії подолання стресових ситуацій (SACS)
	Копінг-поведінка в стресових ситуаціях (CISS)
Рефлексивність	Опитувальник рефлексивності (за Карповим А.В.)

1.3.2 Аналіз результатів дослідження рівнів тривожності, стресостійкості та рефлексивності гостей готелю в період воєнного стану

Основною метою дослідно-тестової роботи є проведення верифікаційних зрізів для визначення рівня (високого, середнього, низького) тривожності, стресостійкості та рефлексивності. Для вирішення цієї проблеми використовується діагностичний інструментарій (табл. 1.1). В експерименті брали участь 30 осіб, з них 20 чоловіків і 10 жінок, вік респондентів від 33 до 68 років. Крім того, в якості консультантів брали участь три психологи. Емпіричне дослідження складалося з послідовних етапів. На запитання «Чи відчуваєте Ви психологічний дискомфорт (страх, переляк, тривога, паніка, депресія)? » Частина респондентів відповіли, що відчувають розпач - 35% (9), з'явилася паніка - 12% (3), відчувають пригнічення - 45% (12), з'явилося побоювання та страх - 32% (9) , що вони не відчувають перерахованих вище умов – 28%(9) (рисунок 1.1) [3].

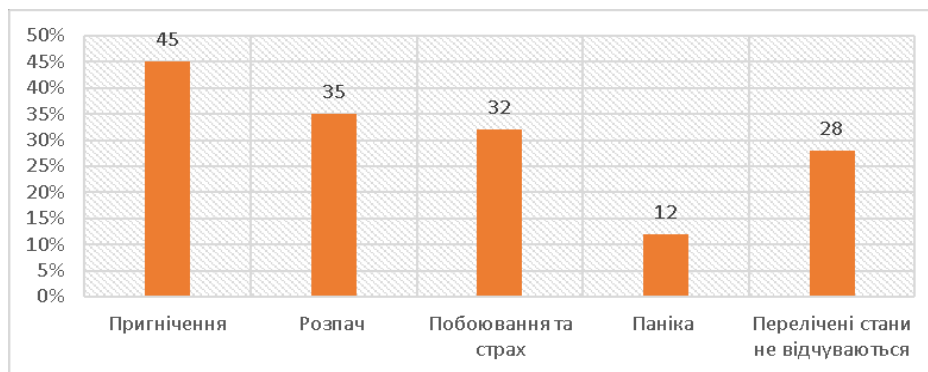


Рис. 1.1. Результати опитування щодо психологічного дискомфорту (побоювання та страх, тривога, паніка, пригнічення, розпач)

Для визначення рівня тривожності було проведено опитування за допомогою тесту самооцінки психічного стану Айзенка.

На рис. 1.2 узагальнено результати (контрольний зріз) самооцінки психічного стану (за Айзенком). Ця діаграма показує, що згідно зі шкалою тривожності 27% людей мають низький рівень, 50% мають помірний рівень і 23% мають високий рівень. За шкалою рівня фрустрації ми отримали такі результати: низький рівень - 23%, середній рівень - 33%, високий рівень - 43% опитаних.

За шкалою агресивності 50% – низька, 37% – середня, 13% – висока. За шкалою твердості 17% людей знаходяться на низькому рівні, 57% – на середньому і 27% – на високому [3].

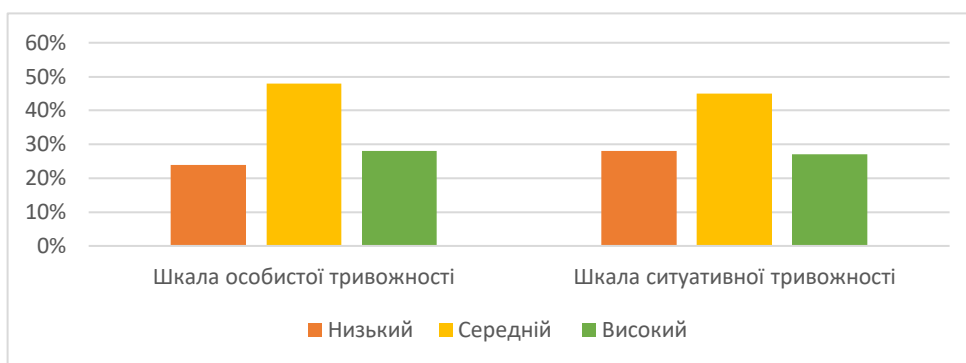


Рис. 1.2. Узагальнені результати (контрольний зріз)самооцінки психічних станів (за Айзенка)

Додатково для підтвердження рівня тривожності було проведено опитування за гл. Д. Спілбергер-Ю. Л. Ханіна. Застосовуючи цю техніку, можна виділити два типи тривоги: ситуативну та особисту. З цієї діаграми видно, що згідно зі шкалою ситуативної тривожності 27% людей мають низький рівень, 47% – середній і 27% – високий рівень. За шкалою особистісної тривожності отримано такі результати: низький рівень - 26%, середній рівень - 51%, високий рівень - 23% опитаних. На рис. 1.3 узагальнено результати (контрольний зріз) тривожних станів за ситуаційною та індивідуальною шкалами [3].

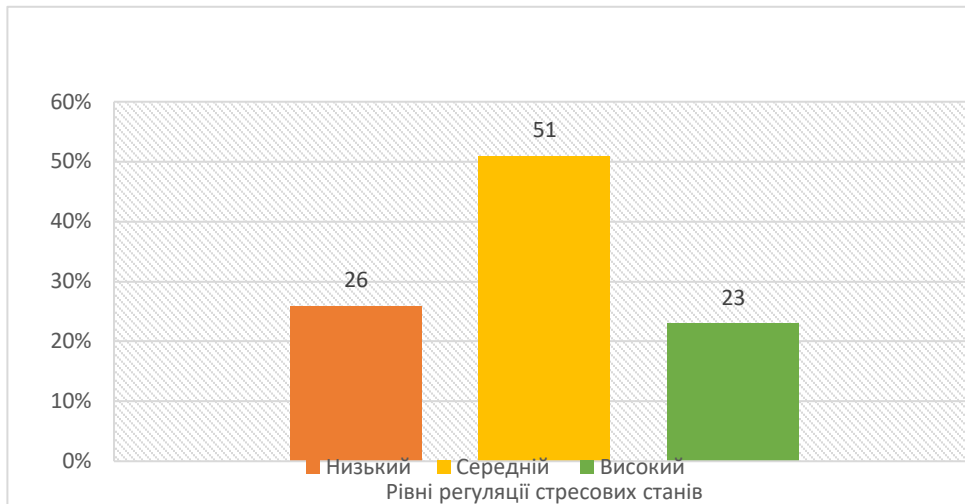


Рис. 1.3. Узагальнені результати (контрольний зріз) стану тривожності за ситуативною та особистісною шкалами

Для визначення стресостійкості використовували шкалу Holmes-Rage Stress Rating Scale (SRRS). На рис. 1.4 узагальнено результати (контрольна частина) за Шкалою стресових подій Холмса-Рейджа (SRRS).

З цієї діаграми ми робимо висновок, що 20% респондентів знаходяться у високому діапазоні, 57% – у середньому діапазоні та 23% – у низькому діапазоні [4].

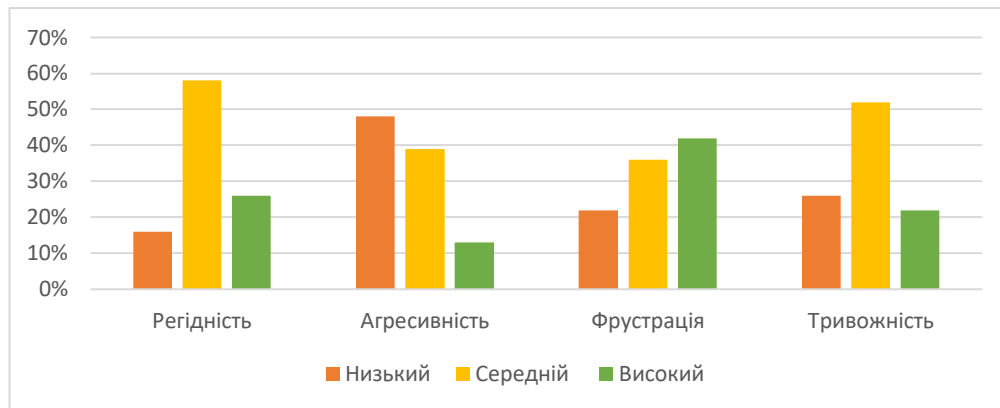


Рис. 1.4. Узагальнені результати (контрольний зріз) за шкалою стресових подій Холмса-Рейджа (SRRS)

Для уточнення рівня стресостійкості використовували чітку діагностику стресового стану та визначали ступінь стресорегуляції. На рис 1.5 узагальнено результати (контрольний розділ) за ступенем регулювання напруженого стану [4].

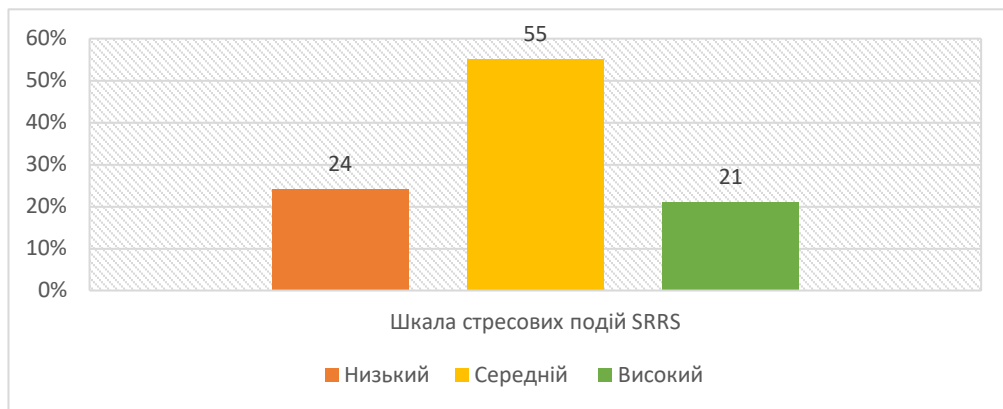


Рис. 1.5. Узагальнені результати (контрольний зріз) рівнів регуляції стресових станів

Додатково було проведено дослідження стратегій подолання стресових ситуацій (SACS). На рис 1.6 узагальнено результати (контрольна частина) опитування щодо стратегій подолання стресових ситуацій (СКС). Аналіз отриманих результатів показує, що серед респондентів найвищі показники виявлені у таких стратегіях подолання стресових ситуацій, як уникання, маніпулятивні дії, імпульсивні дії, обережні дії, негативні дії та жорстокість [5].

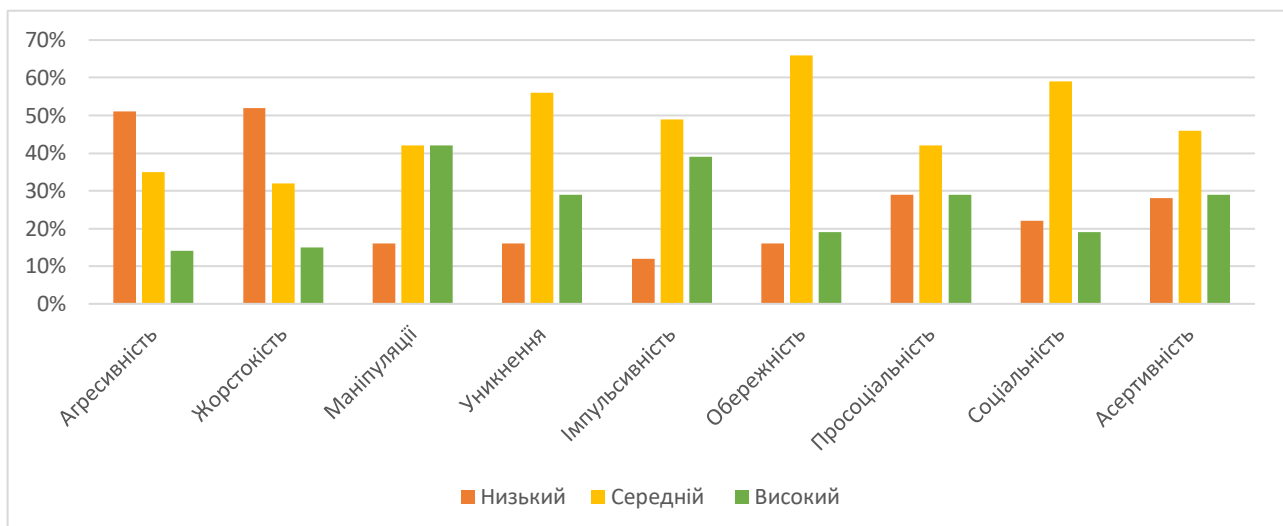


Рис. 1.6. Узагальнені результати (контрольний зріз) опитування щодо стратегії подолання стресових ситуацій (SACS)

Для характеристики копінг-поведінки в стресових ситуаціях було проведено опитування за методом CISS.

На рис 1.7 узагальнено результати (контрольна частина) дослідження особливостей копінг-поведінки в стресових ситуаціях [5].

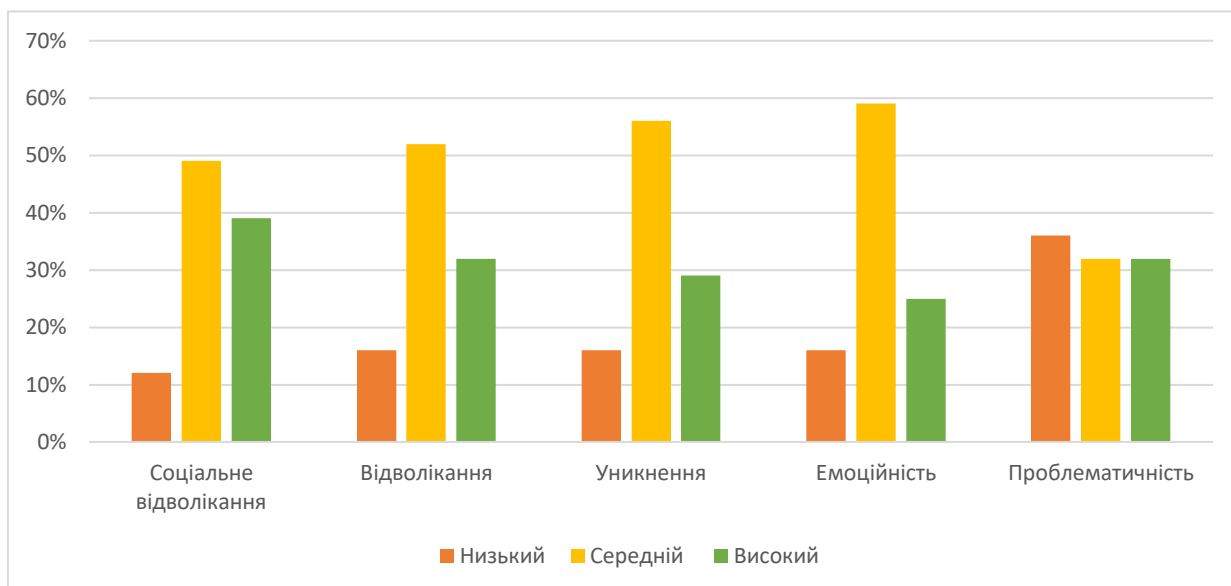


Рис. 1.7. Узагальнені первинні результати опитування щодо особливостей копінг-поведінка в стресових ситуаціях

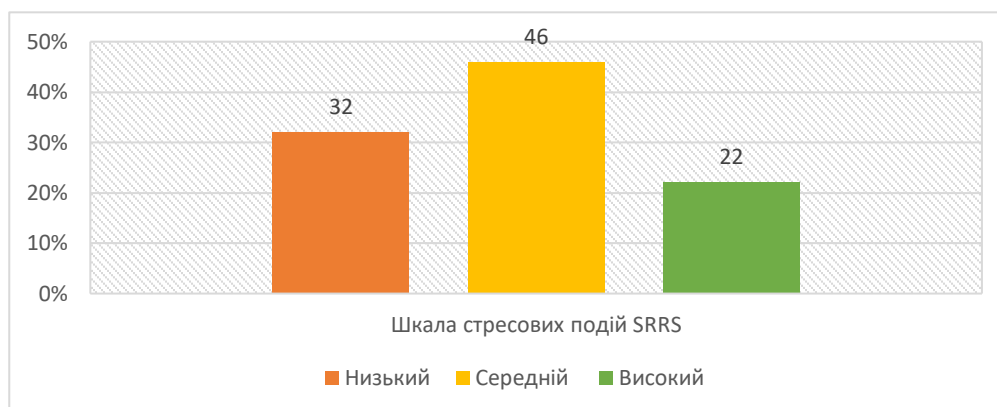


Рис. 1.8. Узагальнені результати опитування (контрольний зріз) щодо рівнів рефлексивності (за Карповим А.В.)

Для визначення рівня сформованості рефлексів проводили опитування за опитувальником рефлексів за А.В. Карпова [2,4]. На малюнку. 1.8 узагальнено результати обстеження (контрольний зріз) на рівень рефлексів (за А.В. Карповим).

Ця діаграма показує, що 22% мають високу відбивну здатність, 46% мають середню і 32% мають низьку [5].

Після цього були складені та узагальнені результати діагностики (діагностичний розділ) за описаною вище методикою для кожного респондента (табл. 1.2) та оцінений рівень (високий, середній, низький) тривожності, стресостійкості та рефлексивності. 6].

Таблиця 1.2. - Узагальнені дані (констатувальний зріз) прояву рівнів тривожності, стресостійкості та рефлексивності

Назва стану/якості	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Тривожність (до)	25,6%	48,9%	25,6%
Стресостійкість (до)	25,0%	53,3%	21,7%
Рефлексивність (до)	20,0%	46,7%	33,3%

1.4 Реалізація впровадження системи психологічної підтримки в туристичному готелі м. Буча

1.4.1 Підбір засобів для психологічної підтримки гостей готельного господарства

Результати етапу валідації дослідження підтвердили, що гості готелю відчують підвищену тривожність і знижену стійкість до стресу. Таким чином, зроблено висновок про необхідність пошуку різних шляхів і заходів та пошуку шляхів вирішення вищезазначеної проблеми. Основна увага була зосереджена на пошуку інструментів за допомогою цифрових технологій, які можна було б використовувати для надання психологічної підтримки гостям готелю, і функціональність цих інструментів також була важливим фактором: безкоштовна плата, простота використання, простота використання тощо. За результатами аналізу наукової літератури [3, 5, 6, 7, 8], яка містить різноманітні методики та рекомендації для психологів і соціальних працівників щодо психологічної

підтримки та суспільства для постраждалих груп населення, визначено, що зараз існує кілька типів психічного здоров'я підтримують мобільні додатки, якими люди можуть користуватися самостійно без допомоги психологів.

Освітня спрямованість мобільних додатків може стати важливою для надання психологічної підтримки, оскільки це дуже важливо для жертв стресових подій, крім задоволення пріоритетних потреб, їхніх пріоритетів, також отримувати чітку та впорядковану інформацію про свій статус і розуміти, що робити.

Вивчення типових наслідків травми допомагає жертвам краще зрозуміти власні реакції на стрес і знати свої ресурси (конструктивні стратегії подолання), що забезпечує відчуття контролю, контролювати ці реакції.

Навчання травмам є першим кроком, спрямованим на заохочення людини взяти на себе відповідальність за власне життя, приділяти більше уваги своїм природним потребам, налагодити ефективнішу взаємодію з навколишнім середовищем і таким чином мінімізувати розвиток небажаних ефектів після травма.

Ефективна психоосвіта – це процес пояснення та передачі людям необхідної інформації про психічне здоров'я, психологічні проблеми та їх наслідки, який включає щонайменше 4 елементи: вірити, вивільняти емоції, пояснювати та застосовувати, практикувати самовпевненість [10].

Спектр функцій електронних сервісів, які можна використовувати для лікування травматичних переживань, досить широкий: інформація, діагностика, моніторинг, підтримка, нагадування, спілкування.

Мобільні додатки з такими функціями можна використовувати на будь-якому етапі психологічної та психосоціальної освітньої роботи над психологічними станами людей.

Спеціалізовані програми містять важливу освітню інформацію, розроблену для лікування різноманітних переживань (підвищена тривожність, уникнення соціальних контактів, розмова про травматичний досвід, нав'язливі симптоми або гіперактивність тощо) [11].

Таким чином, запропонована стратегія інтеграції мобільних електронних

послуг у традиційну особисту психосоціальну роботу з травмою може структурувати освітню фазу, спростити діагностичну фазу, збагатити базову фазу або частково замінити фазу підтримки.

Отримання конкретної інформації одразу після травматичних подій може запобігти широкому спектру постстресових розладів і таким чином сприяти поширенню корисних практик для підтримки психологічного здоров'я.

Мобільні додатки (mobile applications), зокрема, їхня специфічна категорія *mental health mobile apps* – додатки для підтримки душевного здоров'я.

Більшість із них в основному спрямовані на пропаганду здорового способу життя, самооцінку, самоконтроль, профілактику та поетапне лікування поширених захворювань. Такі функції можуть використовуватися як самостійно, так і в якості документації для надання психологу або психотерапевту.

Було продемонстровано ефективність таких електронних втручань проти депресії, психозу, підвищеної тривожності та вживання психоактивних речовин.

Не менш ефективними і популярними є додатки, які відстежують зміни настрою, справляються зі стресом, розладами сну та прийому їжі.

Для психологічних травм людей, які зараз загострюються під впливом багатогранних стресових факторів, таких як війна, мобільні додатки також є джерелом якісної підтримки для багатьох постраждалих.

Для уникнення та подолання симптомів посттравматичного стресового розладу (ПТСР), як виразної форми психотравматизації, зарубіжний досвід свідчить про ефективність застосування додатку PTSD Coach. Використання цього застосунку призводить до зменшення дистресу та послаблення симптомів ПТСР, а також сприяє зрозумінню природи цих симптомів і полегшує встановлення взаємозв'язків між користувачем та його близькими.

Додаток включає чотири основні розділи: дослідження - психоосвітня інформація про ПТСР, особливо про його симптоми, причини та наслідки, а також про те, як подолати цю проблему; самооцінка – анкета та її інтерпретація, а також функція нагадування про введення даних для моніторингу еволюції відповідних

станів; робота з симптомами – конкретні поради на основі виявлених симптомів (наприклад, регулювання дихання, розслаблення м'язів, активація приємних спогадів тощо); пошук підтримки – база даних контактів і посилань, за якою можна знайти терапевта або групу взаємної підтримки [12].

На рис. 1.9 представлено роботу мобільного додатку «PTSD Coach».

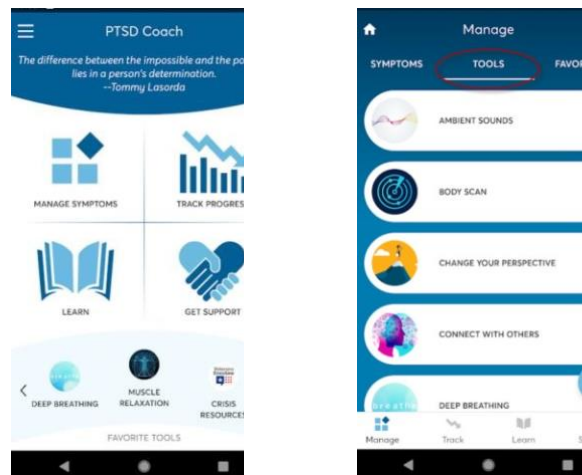


Рис. 1.9. Мобільний додаток «PTSD Coach»

У дослідженні [13] вказано, що програми Bust PTSD, Breathe2Relax, Beat PTSD, Tactical Breather спрямовані на поліпшення резилієнтних навичок через впровадження медитації та акцентуацію уваги на диханні. Зміни в настрої можна ефективно відстежувати за допомогою моніторингового додатка T2 Mood Tracker. Для кращого розуміння власного ставлення до ситуацій та попередження негативних наслідків рекомендується користуватися психоосвітніми та профілактичними додатками, такими як Provider Resilience, LifeArmor, AZNG Be Resilient Program, Develop Your Resilience. На жаль, вищезазначені програми доступні лише англійською мовою. Наразі україномовних мобільних сервісів для подолання психотравматизації обмежена кількість - всього три. Один з них – це додаток «Карманный психолог», який працює російською мовою [14]. Сервіс «Мобільна психологічна допомога» доступний на веб-сайті <http://psyservice.org/> і не є мобільним додатком, але легко відкривається у браузері будь-якого мобільного пристрою.

Програма дозволяє користувачам оцінювати власний стан за такими

категоріями, як якість сну, депресія та посттравматичний стресовий розлад, і містить упорядковані в меню тексти та примітки про симптоми посттравматичного стресового розладу; управління гнівом і тривогою; контролювати депресію; алкогольна і наркотична залежність; підкреслити; стосунки з близькими; психологічна стійкість. Меню також містить інструменти для оцінки власного стану (опитувальник депресії та посттравматичного стресу); відео про ПТСР; а також перелік служб психологічної підтримки за регіонами України [15]. На рис 1.10 представлена головна сторінка сайту «Мобільна психологічна допомога».

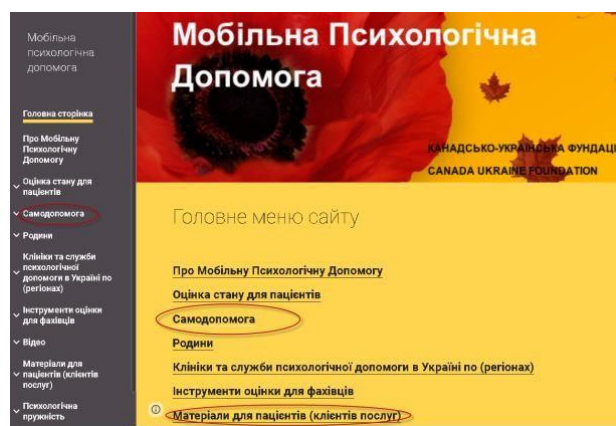


Рис. 1.10. Сайт «Мобільна психологічна допомога»

Мобільний додаток PFA Mobile Ukraine містить докладні поради щодо надання першої психологічної допомоги як тим, хто самотійно стикається з психотравмою, так і тим, хто перебуває поруч з постраждалими - колегами чи близькими. Після встановлення додатку користувачеві стають доступними такі опції, як "Про першу психологічну допомогу", "Типові реакції на стрес", "Самозбереження", "Направлення потерпілих" та "Ресурси". Загалом, додаток виділяється своєю диференційованістю та інтерактивністю, що робить його не лише корисним, але й привабливим для використання [16]. На рисунку 1.11 представлено ілюстрацію роботи мобільного додатку PFA Mobile Ukraine.



Рис. 1.11. Мобільний додаток «PFA Mobile Ukraine»

Щоб подолати стрес і хвилювання, а також розслабитися і відволіктися, можна використовувати різні мобільні додатки. Наприклад: Додаток «Антистрес» - безкоштовна гра для зняття стресу - це розслаблюючий ігровий комплекс, що містить багато завдань для зняття стресу та безліч різноманітних звукових ефектів: звуки бамбука, дзвіночків тощо. Крім того, різноманітні розмальовки, такі як методи арт-терапії, такі як мобільний додаток Free Coloring Pages for Adults, є цікавим і додатковим інструментом. На рис 1.12 представлена робота мобільного додатку Антистрес - Calm Anxiety і Antistress: заспокійливих ігор. [17].

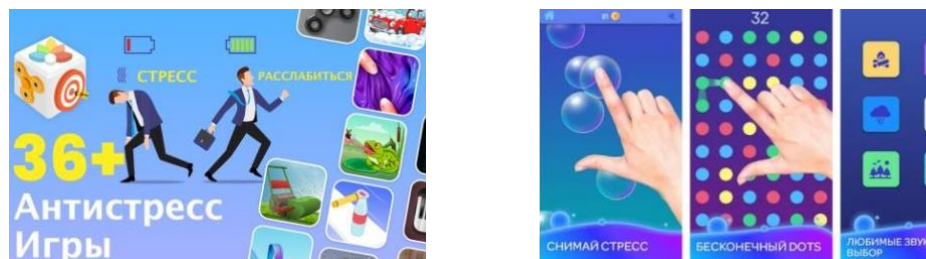


Рис. 1.12. Мобільний додаток «Antistress-Calm Anxiety» та «Антистрес: заспокійливі ігри»

Однак ми не повинні мати ілюзію, що такі програми можуть вирішити проблему психологічної травми швидко, стійко та без особливих зусиль.

Слід пам'ятати, що використання психологічних мобільних додатків не може замінити інтенсивні психотерапевтичні методи, тому його слід розглядати саме як основний метод психологічної підтримки особистості.

Перевагами використання мобільних додатків для подолання наслідків психологічної травми є [17, 18]:

1. легке та швидке встановлення на мобільних пристроях, що дозволяє практично миттєво отримати доступ до психологічних послуг;
2. економить час, витрачений на пошук конкретної чи експертної інформації;
3. долає бар'єри простору та ресурсної бази, оскільки його можна завантажити та використовувати у найвіддаленіших куточках країни;
4. можна використовувати на різних пристроях (наприклад, у разі втрати або заміни пристрою) завдяки асоціації з віртуальним обліковим записом;
5. безкоштовні (здебільшого) або коштують значно дешевше індивідуальних прийомів у спеціаліста;
6. адаптуватися до користувачів, забезпечуючи їх автономність;
7. підходить людям, які бояться контакту або мають упередження щодо психологів;
8. коли він користується послугами «прямого» спеціаліста, він є додатковим джерелом інформації для ефективності психологічної роботи;
9. відповідає конкретній психологічній проблемі та працює на її вирішення;
10. дозволяє відстежувати еволюцію статусу, що заохочує користувачів продовжувати працювати, мотивує їх зобов'язуватися допомагати один одному та отримувати допомогу.

Під час воєнного стану багато громадян гостро потребують емоційної, а часто й психологічної підтримки.

Психологи проводять онлайн-просвітницьку та консультаційну роботу.

Організовано групи психологічної підтримки.

Професійні консультації тренерів з емоційного інтелекту.

Різноманітні онлайн-курси: спортивні тренування, віртуальні тури кращими музеями Києва та ін.

Організовано такі форми психологічної підтримки: прямі ефіри у формі «запитання-відповідь»; групи підтримки громадян, які перебувають у стресових

ситуаціях (батьки з маленькими дітьми, самотні громадяни тощо); інформаційна підтримка та навчальні вебінари для психологів та інших спеціалістів допоміжних професій; особиста консультація.

1.4.2 Рекомендації і заходи для психологічної підтримки гостей готельного господарства

Соціальними наслідками можуть бути проблеми, викликані діями НС (підвищена тривожність, руйнування сімейних стосунків, порушення соціальних мереж, руйнування структур і ресурсів громади, зниження надійності, посилення проявів гендерно зумовленого насильства тощо) [19].

Психологічні наслідки незвичайних подій полягають у їх впливі на різні рівні психічної діяльності: емоційний стан, поведінку, стосунки.

Вони можуть бути пов'язані з: існуючими проблемами (психічні розлади, зловживання алкоголем або іншими хімікатами); проблеми, що виникають після надзвичайної ситуації (непатологічний дистрес, психічні розлади: депресія, посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), тривожні розлади, розлади адаптації) [20].

У результаті багато громадян почали потребувати психологічної профілактики, кризового консультування та психосоціальної підтримки. Для надання психологічної підтримки гостям готелю можуть бути використані різні форми роботи, а саме: групи та окремі особи. Психологи повинні підтримувати особливі стосунки з групою, яка часто з інтересом стежить за їх роботою. Один із найкращих способів зменшити стрес – організувати кілька методичних семінарів, щоб ознайомитися з новими методами роботи готельних психологів. При проведенні таких семінарів (особливо першого) не потрібно щось пояснювати гостям готелю, щоб справити на них враження (порадувати).

У будь-якій розмові з гостем слід звертатися до нього за порадою і допомогою, всіляко підкреслюючи його великий досвід і знання (у більшості випадків мова йде не про лестощі, а про визнання поточного стану речей) [21].

Нижче наведені деякі кроки та заходи психологічної підтримки для гостей,

які проживають у готелі.

Крок 1. Провести скринінг, оскільки багато гостей готелю або їхні родичі постраждали від війни. Після тестування та підрахунку балів, якщо результати тесту вказують на можливість посттравматичного стресового розладу, першочерговим завданням є інформування жертви про те, що виявлені в ній зміни можуть бути реакцією на стрес.

А це вимагає подальших психологічних досліджень; необхідно направити гостей готелю до психолога для уточнення діагнозу.

Крок 2.

Психолог проводить додаткове психологічне тестування гостей, які проживають у готелі.

Основні завдання психологічного обстеження: уточнити діагноз; оцінити людину з посттравматичним стресовим розладом з точки зору безпеки/небезпеки для себе та оточуючих (скринінг суїцидальних думок): наявність суїцидальних думок, спроб суїциду, агресивної поведінки, поведінкової залежності тощо.

[22]: 1) Для уточнення діагнозу.

Якщо після скринінгового тесту виявлено симптоми ПТСР, слід провести ретельну оцінку цих симптомів за допомогою Контрольного списку оцінки ПТСР (PCL-5).

2) «Анкета ризику самогубства» та «Анкета агресії» (А.Басса-М.Рері).

3) Для виявлення супутніх розладів: депресія, тривожні розлади, зловживання алкоголем або іншими психоактивними речовинами.

Необхідно використовувати відповідні психодіагностичні засоби: "Опитувальник Beck Depression Assessment Questionnaire (BDI)" або "Patient Health Questionnaire (PHQ) " -9)" - для діагностики можливого депресивного розладу Для розрізнення людей з психологічними проблемами (неврози, прості прояви розладу адаптації та дисоціації) від осіб з підозрою на ПТСР, наприклад, тести, що враховують принцип достатності можна використовувати мінімум: «Шкала впливу травматичної події (IES-R)».

Крок 3.

Переорієнтуйте людей.

Психологи можуть працювати з різними розладами адаптації, якщо уточнюючі тести вказують на помірний рівень травми [23].

Якщо розлад адаптації виникає на тлі психологічної травми і більш вираженої депресії, то необхідне звернення до психотерапевта або психіатра.

Постраждалі внаслідок надзвичайної ситуації можуть потребувати медичної, психологічної, матеріальної, правової допомоги, соціальних послуг та інформації тощо.

Фахівці, які працюють з клієнтами, у випадку, якщо людина страждає серйозними психічними розладами, можуть застосовувати спеціальні опитувальники для встановлення критеріїв відліку.

«Слід зазначити, що стрес може викликати багато різних реакцій, у тому числі психологічні (можуть проявлятися в певних емоціях, думках, поведінці), фізичні (деякі фізичні прояви певні) та інші реакції [24].

На основі аналізу наукової літератури та Інтернет-джерела, підготовлено рекомендації щодо психологічної підтримки гостей готелю: 1) організація Організувати систему інформування гостей готелю про заходи щодо запобігання та мінімізації ризику виникнення стресових ситуацій, що сприятиме відчуттю безпеки та комфорту.

Рівень тривожності гостей готелю гості готелю 2) організувати онлайн-тренінги або семінари з питань організації праці, на яких обговорюватимуться правила, переваги та труднощі, з якими стикаються працівники під час військового періоду, закони, а також напрямки подолання ці труднощі 3) організовувати тимблдинги, зустрічі, ранкові зустрічі за чашкою кави для стабілізації психологічного та емоційного стану гостей готелю 4) практикувати Показати процедури відбору гостей готелю; Якщо розлад адаптації виникає на фоні психологічної травми і більш вираженої депресії, рекомендовано звернення до психотерапевта або психіатра; 5) частіше проводити перевірки та опитування

гостей готелю; б) створити позитивний імідж та взяти на себе зобов'язання щодо психологічного консультування та звернення за психологічною допомогою; 7) радить гостям готелю самостійно використовувати спеціалізовані мобільні додатки для психологічної підтримки.

Отже, узагальнюючи викладений вище матеріал, ми розробили та представили в схематичному вигляді систему психологічної підтримки гостей готелю під час воєнного стану з використанням цифрових технологій, представлену на рис. 1.13.



Рис. 1.13. Система психологічної підтримки гостей готельного господарства в період воєнного стану із застосуванням цифрових технологій

1.4.3 Результати впровадження системи психологічної підтримки гостей готельного господарства

На етапі тренінгу була реалізована тренінгова програма для зниження рівня тривожності, підвищення антистресового рівня та рефлексів гостей готелю.

У цьому етапі брали участь 30 осіб (20 чоловіків і 10 жінок) гостей готелю.

Завдання даного етапу – експериментально перевірити ефективність розробленої програми навчання та підготовлених рекомендацій, визначити динаміку зростання стресостійкості та радіації реакції, а також зниження рівня тривожності. Зміни в умовах праці, стрес і нестабільність створили умови, в яких зростає потреба в змінах і особистому розвитку як інструменті вирішення життєвих проблем [25]. Ми вважаємо, що попит на психологічну підготовку зростає, а також інтерес до неї. «Інтернет-тренінг, як освітня та психологічна форма групової роботи, сприяє груповій динаміці, створенню соціальних зв'язків та спілкування.

Це чітко відрізняє дистанційні курси від індивідуальних психологічних консультацій, які надаються дистанційно через Інтернет».

Інтернет-навчання використовується як освітній та психологічний інструмент для:

- формування життєвих цілей (постановка нових цілей, уточнення цілей) та мотивації (в умовах війни), можуть змінитися цілі або змінитися стратегії досягнення їх досягнень);
- оптимізація діапазону спілкування та емоційних реакцій (люди на війні опиняються в нових і особистісно стресових умовах);
- інтеграція у відповідні психологічні та соціальні процеси групової взаємодії , за рахунок чого підвищується рівень впливу психологічної роботи
- організовує збір відгуків від усіх учасників
- створює умови спілкування та навчання, подібні до «традиційних» (отримані за допомогою використання відео та аудіо зв'язку);

- Поєднання Інтернет-тренінгів з іншими видами психологічної роботи (традиційні тренінги та семінари);
- Використання соціальних мереж, текстові повідомлення для психологічної підтримки.

Тому на основі аналізу наукової літератури та власного професійного досвіду була складена тренінгова програма, спрямована на підвищення стресостійкості та рефлексивності, а також зниження тривожності [26].

Мета підготовленої програми: підвищити стійкість до стресів і рефлексів, а також знизити рівень тривожності. Після завершення програми навчання та індивідуальної консультації знову проводиться групове тестування (контрольна частина) для визначення ефективності програми навчання та надання рекомендацій. Для діагностики динаміки тривожності було використано 2 методики (Aysenck Self-Rating Mental State Examination and the Spielberger-Hanin Anxiety Scale, STAI).

У таблиці 1.3 представлено еволюцію рівнів тривожності до та після виконання навчальної програми, а також надані поради та рекомендації (розділ тестування та контролю) [19].

Таблиця 1.3. - Динаміка рівнів тривожності (констатувальний та контрольний зрізи)

Назва стану/якості	Рівні		
	низький	середній	високий
Тест самооцінки психічного стану Айзенка			
Шкала тривожності (до)	27%(8)	50%(15)	23%(7)
Шкала тривожності (після)	50%(15)	43%(13)	7%(2)
Шкала тривоги Спілбергера-Ханіна (STAI)			
Шкала ситуативної тривожності (до)	27%(8)	47%(14)	27%(8)
Шкала ситуативної тривожності (після)	50%(15)	40%(12)	10%(3)
Шкала особистісної тривожності (до)	23%(7)	50%(15)	27%(8)
Шкала особистісної тривожності (після)	37%(11)	57%(17)	7%(2)

Таким чином, на основі аналізу результатів секцій перевірки та контролю рівня тривожності встановлено, що після виконання розробленої програми та наданих рекомендацій в учасників помітна мотивація до зміни

рівня. Високий і середній рівень знизився, а низький підвищився, що свідчить про ефективність організованої нами психологічної підтримки та підготовлених матеріалів. Опитувальник рефлексивності А.В. Карпова використовується для діагностики динаміки рефлексивних рівнів. У таблиці 1.4 представлені варіації рівнів рефлексивності до та після виконання програми навчання, а також надані поради та рекомендації (частини, які можна перевірити та контролювати) [20].

Таблиця 1.4. Динаміка рівнів рефлексивності (констатувальний та контрольний зрізи)

Назва стану/якості	Рівні		
	низький	середній	високий
Шкала рефлексивності (до)	20%(6)	47%(14)	33%(10)
Шкала рефлексивності (після)	13%(4)	43%(13)	43%(13)

З таблиці 1.4 ми робимо висновок, що після фази тестування учасники спостерігали позитивну тенденцію до підвищення рівня рефлексивності. Тому ми вважаємо, що запропонована нами програма та рекомендації психологічної підтримки підтверджують їх ефективність. Результати діагностики були виведені та узагальнені, а також визначені середні показники для всієї групи учасників. У таблиці 1.5 наведені загальні дані (звітні та контрольні розділи) про вираженість рівнів тривожності, стресостійкості та рефлексивності [21].

Таблиця 1.5. Узагальнені дані (констатувальний та контрольний зріз) прояву рівнів тривожності, стресостійкості та рефлексивності

Назва стану/якості	Рівні		
	низький	середній	високий
Тривожність (до експерименту)	25,60%	48,90%	25,60%
Тривожність (після експерименту)	45,60%	46,70%	7,80%
Стресостійкість (до експерименту)	25,00%	53,30%	21,70%
Стресостійкість (після експерименту)	14,70%	62,00%	23,20%
Рефлексивність (до експерименту)	20,00%	46,70%	33,30%
Рефлексивність (після експерименту)	13,30%	43,30%	43,30%

З таблиці 1.5 робимо висновки про позитивну динаміку вираженості

рівня тривожності, стресостійкості та рефлексів до та після періоду тестування. Так, низький рівень тривожності зріс з 25,6% до 45,6%, середній рівень знизився з 48,9% до 46,7%, а високий рівень знизився з 25,6% до 7,8%.

Стресостійкість учасників підвищилася, оскільки високі рівні зросли з 21,7% до 23,2%, середні рівні зросли з 53,3% до 62%, а низькі рівні знизилися з 25% до 14,7%. Рефлекси учасників підвищилися, причому високі рівні зросли з 33,3% до 43,3%, середні рівні знизилися з 46,7% до 43,3%, низькі рівні знизилися з 20%, знизилися на 13,3%.

Таким чином, за результатами етапу тестування можна зробити висновок, що запропоновані та розроблені засоби підтримки (навчальні програми, рекомендації, переліки мобільних додатків тощо) підтвердили свою ефективність та доцільність використання в навчальних цілях, психологічної підтримки гостей готелю.

РОЗДІЛ 2 МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ

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

Для будівництва готельного підприємства було обрано земельну ділянку в м. Буча, вул. Нове шосе 14, біля стадіону Ювілейний

Буча знаходиться в Київській області, в 25 км на захід від Києва, в лісі. Територія Бучанської міської ради має площу 2657,6 га. Межує з м. Ірпінь, селами Ворзель, Гостомель, селами Михайлівка-Рубежівка, Блиставиця. Місто розташоване між невеликими річками Бучею та Рокачом, лівими притоками Ірпіня.

Місто оточене землями КСП сільгосп підприємств «Київська» та «Рубежівська», дослідно-навчального господарства «Ворзель» та лісами Старопетрівської дослідної лісомисливської станції.

У місті розташована залізнична станція Буча. У Бучі працюють підприємства скляної промисловості, виробництва інструментів, деревообробки, будівництва та транспорту, а також екологічна компанія з переробки та утилізації відходів.

На території міста розташована залізнична станція Буча та 2 автостанції — Лісова Буча та Склозаводська. Буча пов'язана приміським трамваєм і деякими пасажирськими поїздами з Києвом, Малином і Коростенем.

У Бучі є два траверси: «центральный» і «Яблунський» (33 км). Подвійні шлагбауми встановили на обох переходах у 2009 році. Буча сполучається з сусідніми населеними пунктами (Київ, Ірпінь, Гостомель, Мироцьке) кількома автобусними маршрутами.

У місті близько 100 вулиць і провулків, один проспект і одна площа. Головні вулиці Бучі – Вокзальна, Шевченка та Нове шосе. Автошлях Шевченка та Нове шосе є частиною так званої «Варшавської» – траси державного значення Київ – Ковель М07. На вулиці Нове шосе розташований перший і єдиний

підземний пішохідний перехід на всій трасі «Київ – Ковель – Ягодин». 9 вересня 2010 року у Мостищах, поблизу стику територій Гостомеля, Ірпеня та Бучі, після реконструкції відкрили міст через річку Ірпінь.

У місті встановлені пам'ятники і пам'ятні знаки:

- Алея Пам'яті і пам'ятник на вшанування загиблих у німецько-радянській війні;
- пам'ятник невідомому солдату в мікрорайоні Склозаводський;
- пам'ятник воїнам-«афганцям»;
- пам'ятний знак Михайлу Булгакову на місці дачі Булгакових;
- меморіальна дошка на будинку, де знаходився штаб генерала М. Ф. Ватутіна.
- Обрана ділянка для будівництва майбутнього закладу готельного господарства знаходиться у безпосередній близькості від центру міста, поруч з стадіоном Ювілейний.

2.2 Аналіз існуючого ринку готельних послуг

Дослідження забезпеченості досліджуваного регіону готелями представлені у вигляді табл.2.1.

Таблиця 2.1 - Забезпеченість досліджуваного регіону готелями

Діючі засоби розміщення	Адреса	Тип	Категорія	Номерний фонд та цінова політика	Інфраструктура та послуги	Середнє завантаження, %
Вікторія Парк Готель	вулиця Сілезька, 2а, Буча, Київська обл., 08292	Готельний комплекс	3*	8 (стандарт 1 і 2-місний, люкс, і покращений люкс)	Інфраструктура: ресторан, бар, парковка, басейн, конференс-зал, банкетний зал, сауна Послуги проживання та харчування: доставка їжі у номер, щоденне прибирання, прасування одягу, пральня, сейф, жива	60

					музика, дитячий клуб, дитячий майданчик, факс/ксерокопіювання, wi-fi	
«Гостинний двір»	вул. Яснополянка 9а	Готельний комплекс	3*	75 (40 одномісних номерів, 20 напів-люксов, 12 люксів і 3 апартаменти)	Інфраструктура: ресторан, бар, парковка, басейн, конференс-зал, банкетний зал, парова лазня, сауна. Послуги проживання та харчування: доставка їжі у номер, щоденне прибирання, прасування одягу, пральня, сейф, жива музика, дитячий клуб, дитячий майданчик, факс/ксерокопіювання, wi-fi	60
Готель САМРА	Лісова вулиця, 1, Буча, Київська обл., 08292	Готельний комплекс	3*	28 (стандарт 1 і 2-місний, люкс, і покращений люкс)	Інфраструктура: ресторан, бар, парковка, фітнес-центр, конференс-зал, банкетний зал, сауна. Послуги проживання та харчування: прасування одягу, пральня, сейф, оздоровчий спа-центр, солярій, турецька лазня, wi-fi	60
Готель Villa San Marino	вулиця Ковельська, 2А, Ворзель, Київська обл., 08296	Готель загального типу	3*	24-(номери стандарт, стандарт покращений, і люкс)	Інфраструктура: ресторан, бізнес-центр, конференс-зал, банкетний зал, паркінг, сауна, джакузі. Послуги проживання і харчування: дитяче меню, доставка їжі у номер, щоденне прибирання, чищення взуття, сейф, велосипедні екскурсії, пішохідні екскурсії, велоспорт, wi-fi	70

З даних таблиці 2.1 бачимо що в м. Буча на території 2 км від обраної нами ділянки для проектування є 3 готелі категорії 3*.

У таблиці представлені майже всі підприємства готельного господарства. 2.1. Є бізнес-центр, фітнес-центр і конференц-послуги. Більшість підприємств готельного та громадського харчування мають малу та середню потужність.

Всі зручності орієнтовані в першу чергу на ділових людей, які приїжджають до Буча у справах або для відвідування виставок і конференцій.

Тому доцільним буде будівництво туристичного готелю категорії 3*, в якому будуть представлені ділові, туристичні та інші послуги.

2.3 Дослідження контингенту потенційних споживачів

Основний контингент туристів, які подорожують до Бучі ділиться на декілька категорій:

- молодь від 17 до 25 років (студенти, молоді спеціалісти);
- сімейні люди у віковій категорії від 35 років і старше;
- Середній клас;
- клас людей, що мають постійні доходи вище середнього рівня;
- іноземці.

Мета подорожей:

- Дозвілля, відпочинок
- Оздоровлення, лікування, профілактика
- Туризм
- Ділові поїздки



Рис. 2.1 Аналіз мети подорожей споживачів готельних послуг

Ділові поїздки в Буча включають :

- поїздки у відрядження;
- поїздки на конгреси, конференції, виставки, ярмарки;
- поїздки на спортивні змагання команд, гастролі;
- поїздки офіційних делегацій.

Таким чином, враховуючи загальну місткість готелів, що вже функціонують в місті Буча, ми можемо вирішити проектну місткість мого готелю. Цей район гостро потребує розміщення, тому готель із 117 номерами, що відповідають стандартам 3 зірки, зможе задовольнити поточні потреби туристів і мати стабільну заповнюваність цілий рік.

Збільшення місткості готелів може спричинити певні ризики, пов'язані зі значними коливаннями попиту на готельні послуги, пов'язані із сезонністю туристичних потоків.

Отже, на нашу думку, раціональна кількість номерів нового готелю має бути 117 номерів.

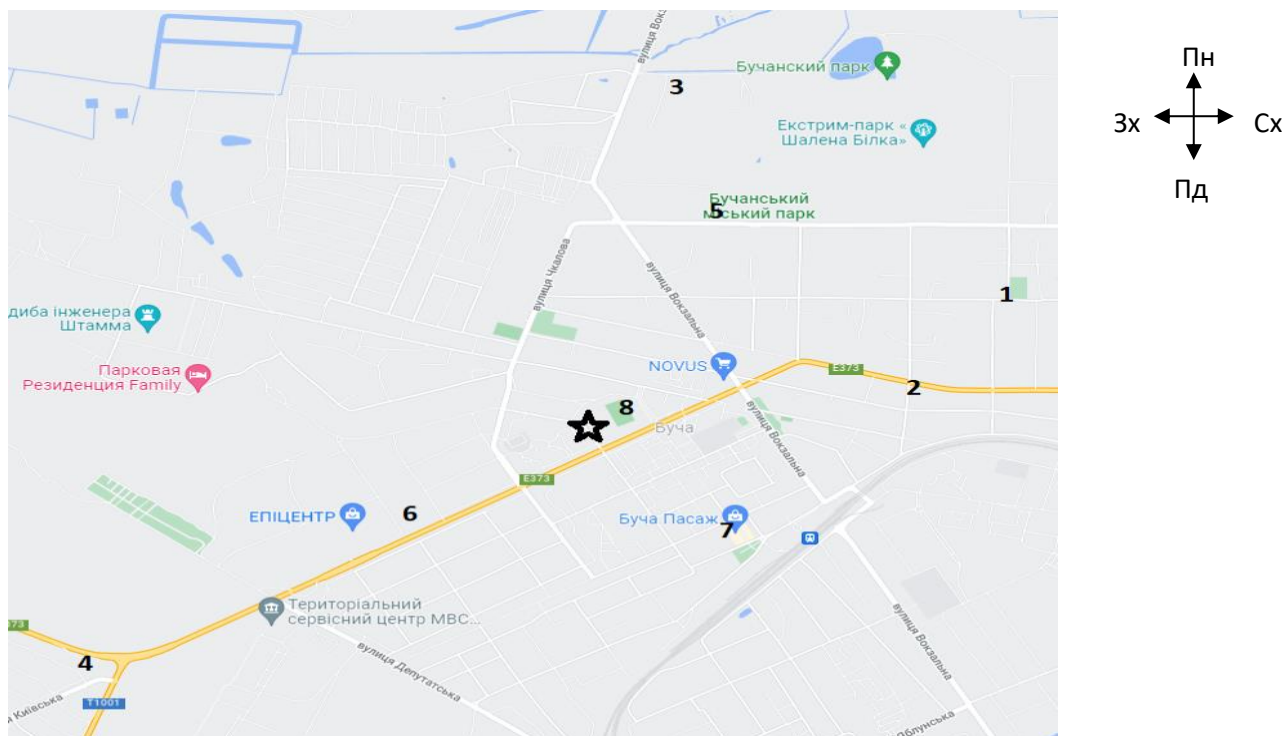


Рис. 2.2 - Ситуаційний план

Експлікація будівель та споруд

№	Найменування об'єкта	Характеристика
★	I. Заклад, що проектується	117 номерів
	II. Конкуренти	
1.	Вікторія Парк Готель	8 номерів
2.	Готельний комплекс «Гостинний двір»	75 номерів
3.	Готель САМРА	28 номерів
4.	Готель Villa San Marino	24 номери
	III. Місця зосередження туристів	
5.	Бучанський міський парк	1000 осіб
6.	ТРЦ Avenir Plaza	1000 осіб
7.	ТЦ Буча Пасаж	1000 осіб
8.	Стадіон "Ювілейний"	10000 осіб

2.4 Визначення концептуальних засад діяльності засобу розміщення

Концепція діяльності засобу розміщення наведена в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – Концепція діяльності засобу розміщення

Ознаки концепції	Характеристика ознак
Тип готелю	Готель загального типу
Спеціалізація	Туристичний
Категорія	3*
Кількість номерів	117 номерів
Місце знаходження - Фактичне - знакове	Україна, м. Буча, вул. Нове шосе 14 Біля стадіону Ювілейний
Форма власності	Приватна
Організаційна структура управління	Лінійно-функціональна
Споруда готелю	Нова будівля
Стиль дизайну	Сучасний
Контингент споживачів	Готель розрахований на обслуговування гостей всіх вікових категорій
Основні послуги	- Послуги харчування - послуги з розміщення
Додаткові послуги	- ресторан та бар; - послуги міжнародного та міжміського зв'язку; - замвлення автомобілів; - банкомат;- обмін валют - система психологічної підтримки гостей готельного господарства
Особливості обслуговування даного контингенту споживачів	Миттєва реакція на запити гостей, якісне обслуговування кваліфікованими спеціалістами
Інфраструктура	Готель, ресторан, бар, парковка
Режим роботи	Цілодобовий, цілорічний
Площа земельної ділянки	6000

$$S_d = n_z \cdot N,$$

де n_z – норматив площі земельної ділянки, м²/місце;

N – місткість готелю, місць.

$$S_d = 30 \cdot 200 = 6000 \text{ м}^2,$$

Отже порівнявши розраховану площу ділянки з дійсною можна зробити висновок про те що обраної території вистачить для готелю на 200 місць.

РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНИЙ

3.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готельного підприємства

Характеристика основних служб готелю та їх обов'язки представлена в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Основні служби готелю

Назва служби	Обов'язки	Працівники
Служба приймання і розміщення	<ul style="list-style-type: none"> - приймання гостя; - оформлення гостя; - перенесення багажу гостей; - доставка повідомлення (посилки) у номер; - зустріч гостей; - виписка рахунків; - ведення картки гостя 	<ul style="list-style-type: none"> - менеджер служби прийому та розміщення; - адміністратор; - швейцар; - носій багажу
Служба бронювання	<ul style="list-style-type: none"> - бронювання місць у готелі; - реєстрація і розміщення туристів; - підтвердження заявки; - аналіз заповнення номерів; - оформлення розрахунків при виїзді гостя; - надання різної інформації 	<ul style="list-style-type: none"> - менеджер відділу бронювання
Служба управління номерним фондом	<ul style="list-style-type: none"> - оформлення гостей на проживання; - підшивку і збереження документації; - розподіл роботи з урахуванням штатного розкладу; - прибирання номерів; - підготовлення брудної білизни до прання; - контроль роботи зміни покоївок. 	<ul style="list-style-type: none"> - менеджер служби; - супервайзер; - старша покоївка; - покоївки; - прибиральниці; - кастелянша; - завідувач білизняною
Служба харчування	<ul style="list-style-type: none"> - своєчасне і доброякісне приготування їжі; - приготування напоїв; - контроль за виробничими процесами; - забезпечення чистоти і робочий стан всіх кухонних пристосувань; - загальне спостереження і контроль з метою підтримки високого рівня обслуговування; - зустріч гостей ресторану; - прийом замовлень від клієнтів; - надання рахунку гостям та отримання оплати 	<ul style="list-style-type: none"> - шеф-кухар; - кухар; - стюард; - метрдотель; - бармен; - офіціанти
Адміністративна служба	<ul style="list-style-type: none"> - відповідає за організацію керування всіма службами готельного комплексу; - контроль та направлення всіх служб в організаціях, нею створюючи якісно-виконавчої діяльність кадрового складу; - використання та удосконалення соціальних технологій; - контроль ефективності фінансових потоків; - розробка кошторису для працівників; - здійснення контролю за рівнем витрат; - профілактична направленість своєї діяльності 	<ul style="list-style-type: none"> - фінансова служба; - відділ кадрів; - юридичний відділ; - відділ планування
Технічна служба	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечення необхідних умови для функціонування будівлі; - впровадження ресурсозберігаючих технологій, обладнання; 	<ul style="list-style-type: none"> - головний інженер; - інженер-механік; - електрик; - сантехнік

	- коригування роботи технічного персоналу і контроль за результатами	
Служба безпеки	- забезпечення гостям спокою і конфіденційності; - забезпечення охорони і безпеки гостей та їхнього майна; - захист майна готелю від ворожих дій; - підтримування громадського порядку і забезпечення належної поведінки у всіх громадських місцях готелю	- начальник охорони; - начальник протипожежної охорони; - охоронці
Служба додаткових послуг	- розроблення програми роботи з клієнтами; - участь у формуванні цінової політики закладу; - дослідження та аналіз потреб відвідувачів спортивно-оздоровчого центру	- менеджер конференц-залів; - інструктор спортивно-оздоровчого центру; - тренер; - масажист

Тип лінійної організаційної структури управління в готелях відображає лінійні форми зв'язку між ланками управління; Нагорі зосереджені всі функції управління та розробка управлінських рішень.

Безпосередній менеджер несе повну відповідальність за роботу всього готелю. Лінійна структура управління характеризується простотою, ясністю, послідовністю в діях виконавця, оперативністю і водночас меншою гнучкістю адаптації до змін на ринку готельних послуг.

Кожен менеджер має великі повноваження, але мало здатний вирішувати проблеми на основі глибоких технічних знань.

Тому для даного готелю було обрано лінійний тип організаційної структури управління готелем, який представлений на рисунку. 3.1

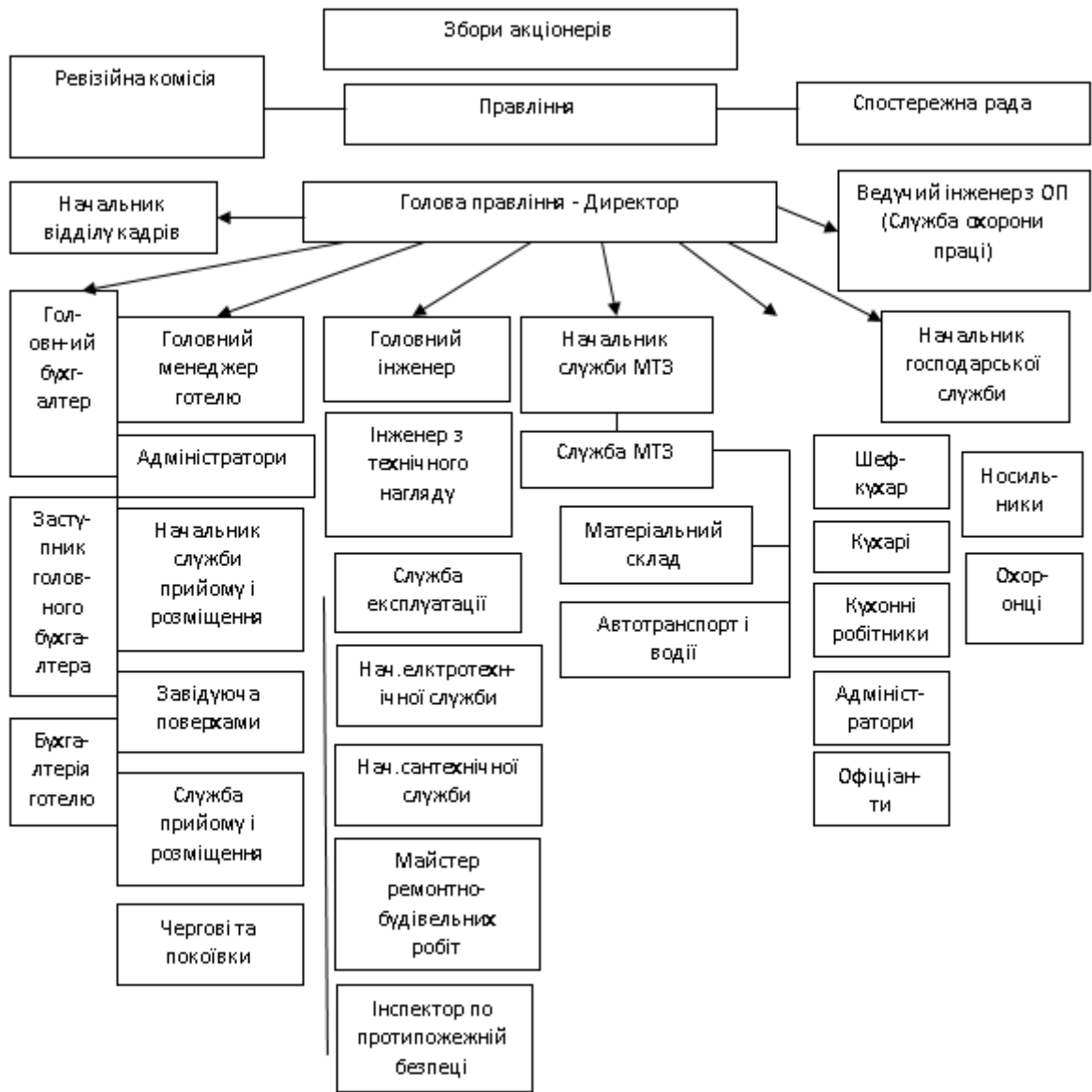


Рис. 3.1 - Органіграма лінійного типу організаційної структури управління підприємством готельного господарства

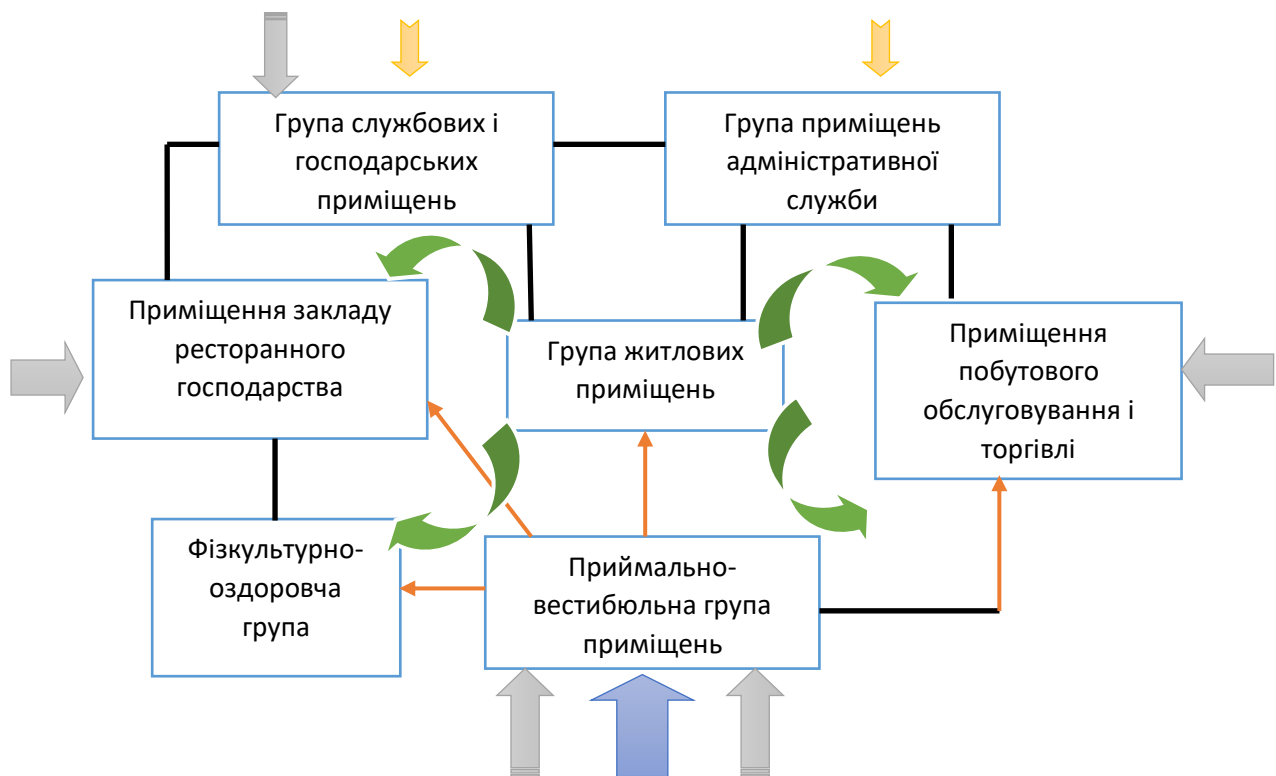








Рис. 3.2 – Функціональна схема засобу розміщення

-  - вхід для гостей
-  - основні проходи для мешканців
-  - додаткові проходи для мешканців
-  - службові проходи
-  - службові входи
-  - транспортні комунікації

До складу приміщень житлової групи входять: кімнати всіх типів, предмети, коридори, вестибюль, вітальня, приміщення для обслуговуючого персоналу, приміщення для обслуговування домогосподарств верхнього поверху. Приміщення адміністративної бригади включають: Приміщення відділу управління, відділу кадрів, бухгалтерії, каси, планово-економічного відділу та приміщення технічного та кадрового відділів.

До об'єктів групи тиску відносяться: під'їзди, ресепшн, реєстрація та розміщення гостей, приміщення зберігання та транспортування багажу, роздягальні, туалети, зв'язок відділення зв'язку, транспортні агентства, офісні служби, кіоски тощо. Приміщення підприємства громадського харчування включають усі приміщення: комерційні приміщення, фабрики, склади, адміністративні приміщення, будинки тощо.

Підприємницькі та складські приміщення можуть включати підприємства з обслуговування вдома, пов'язані з послугами розміщення в готелях. Це перукарні, пункти прокату, фотолабораторії, пральні, медичні пункти, комунальні та складські приміщення, призначені для матеріального забезпечення роботи в усіх сферах і практиках.

3.2 Характеристика приймально-вестибюльної групи приміщень

Перелік обладнання і розрахунки корисної площі приміщень вестибюльної групи наведена у таблиці 3.2.

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

Необхідне устаткування				Площа обладнання
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць	Габаритні розміри	
Вестибюль				
Дзеркало	ШЗ-260	1	85x190	-
Ваза	GLASS	3	40x28	0,11
Диван	Ікеа	1	950x2400x880	2,28
Стіл журнальний	Ікеа	1	650x1000x740	0,68
Всього				3,07
Бюро прийому і реєстрації				
Стіл	Ікеа	2	650x1000x740	1,3
Стілець	Ікеа	2	540x460x825	0,349
Шкаф	Ікеа	1	2000x540x2200	1,08
Всього				2,72
Консьерж сервіс				
Стіл	Ікеа	1	650x1000x740	0,65
Стілець	Ікеа	2	540x460x825	0,349
Дзеркало	ШЗ-260	1	85x190	-
Всього				0,99
Кімната чергового персоналу				

Стіл	Ikea	1	650x1000x740	0,65
Диван	Ikea	1	950x2400x880	2,28
Стілець	Ikea	5	540x460x825	1,24
Дзеркало	ШЗ-260	2	85x190	-
Всього				4,17
Приміщення посильних				
Стіл	Ikea	2	650x1000x740	1,3
Стілець	Ikea	2	540x460x825	0,349
Шкаф	Ikea	1	2000x540x2200	1,08
Всього				2,72
Камера схову				
Шкаф	Ikea	4	2000x540x2200	4,4
Стіл	Ikea	3	650x1000x740	1,95
Всього				6,35
Приміщення охорони				
Стіл	Ikea	2	650x1000x740	1,3
Стілець	Ikea	2	540x460x825	0,349
Шкаф	Ikea	1	2000x540x2200	1,08
Всього				2,72
Комора прибирального інвентарю				
Шкаф	Ikea	1	2000x540x2200	1,08
Всього				1,08
Гардероб				
Шкаф	Ikea	2	2000x540x2200	2,16
Диван	Ikea	1	950x2400x880	2,28
Стіл	Ikea	1	650x1000x740	0,68
Всього				5,12
Швейцарська зона				
Диван	Ikea	1	950x2400x880	2,28
Стіл	Ikea	1	650x1000x740	0,65
Шкаф	Ikea	1	2000x540x2200	1,08
Всього				4,01
Санітарно-технічний вузол для персоналу (чоловічий)				
Унітаз	Cersanit Virgo	1	765x390x425	0,3
Умивальник	Cersanit Virgo	1	610x410x125	0,25
Душова кабіна	Cersanit Virgo	1	1000x1000x200	1
Всього				1,55
Санітарно-технічний вузол для персоналу (жіночий)				
Унітаз	Cersanit Virgo	1	765x390x425	0,3
Умивальник	Cersanit Virgo	1	610x410x125	0,25
Душова кабіна	Cersanit Virgo	1	1000x1000x200	1
Всього				1,55
Санвузол для чоловіків				
Унітаз	Cersanit Virgo	3	765x390x425	0,88
Умивальник	Cersanit Virgo	3	610x410x125	0,75
Пісуар	Cersanit Virgo	2	365x390x425	0,28
Всього				1,91
Санвузол для жінок				
Унітаз	Cersanit Virgo	3	765x390x425	0,88

Умивальник	Cersanit Virgo	3	610x410x125	0,75
Всього				1,63
Санвузол для маломобільних				
Унітаз	Cersanit Virgo	2	765x390x425	0,59
Умивальник	Cersanit Virgo	3	610x410x125	0,75
Всього				1,34

Таблиця 3.3 - Склад і площі приміщень

Приміщення	Розрахована орієнтовна загальна площа приміщень, м2	Нормативна площа приміщень, м2
Вестибюль	160	150
Бюро прийому і реєстрації	24	15
Консьерж сервіс	7	5
Кімнати чергового персоналу	19	15
Приміщення посильних	18	12
Камера схову	7	6
Приміщення охорони	20	15
Комора прибирального інвентарю	3	3
Гардероб	10	8
Швейцарська зона	12	10
Санітарно-технічний вузол для персоналу (чоловічий)	8	7
Санітарно-технічний вузол для персоналу (жіночий)	7	7
Санвузол вузол для чоловіків	6	6
Санвузол для жінок	6	6
Санвузол для маломобільних	6	6

Таблиця 3.4 - Склад і площі приміщень приймально-вестибюльної групи приміщень

Назва приміщень	Площа, м2
Вестибюль	160
Бюро прийому і реєстрації	24
Консьерж сервіс	7
Кімнати чергового персоналу	19
Приміщення посильних	18
Камера схову	7
Приміщення охорони	20
Комора прибирального інвентарю	3
Гардероб	10
Швейцарська зона	12

Санітарно-технічний вузол для персоналу (чоловічий)	8
Санітарно-технічний вузол для персоналу (жіночий)	7
Санвузол вузол для чоловіків	6
Санвузол для жінок	6
Санвузол для маломобільних	6
Загальна площа приймально-вестибюльної групи приміщень	313

3.3 Характеристика житлової групи приміщень

Обслуговуванням номерів нагорі керує менеджер, вона відповідає за чистоту всього готелю і номерів в ньому. Є кілька покоївок, старша покоївка (старша покоївка відповідає за прибирання номерів на одному або двох поверхах). Обслуговування на поверхах готелю здійснюється за допомогою обслуговування номерів. Служба щоденно звіряє свої цифрові дані з даними служби прийому. Повідомлення регістратора про вибуття гостя з номера фіксуються у відповідній графі журналу реєстрації. В іншій частині щоденника записується ім'я покоївки, відповідальної за прибирання номера. Після завершення очищення в журналі буде зроблено відповідний запис.

Служба ресепшн повідомить Вам про наявність номерів. Прибиральники працюють у дві зміни: з 7:00 до 15:00 та з 15:30 до 22:00. Ціна домробітниці від 11 до 18 номерів за зміну в залежності від площі номера та виду прибирання (повне прибирання після виїзду гостей або часткове прибирання номерів з гостями). Для прибирання всіх приміщень готелю розроблено детальну інструкцію. Прибирання займає від 20 до 30 хвилин, залежно від розміру та обладнання. Якість очищення контролюється спеціальним контролером.

Для інспекторів також існують спеціальні інструкції щодо порядку перевірки. Спеціальне обладнання та інструменти, які використовуються для прибирання (пилососи, відра на колесах, швабри, щітки для стелі, щітки для країв килимів, де накопичується пил, який важко видалити пилососом, губка для миття посуду, губка та безворсовий рушник).

Прибирання здійснюється за допомогою спеціальних хімічних препаратів для чищення та дезінфекції, поліролі для меблів, шампуню для

килимів, вуглекислого газу для заморожування та видалення гумки, пестицидів для боротьби з комахами тощо. Слід зазначити, що деякі речовини виділяють газ (хлор) і є небезпечними для здоров'я, якщо з ними поводитися та змішувати неналежним чином.

Тому їх треба зберігати в таємниці та під ключ. Крім прибирання номерів, в послугу також входить прибирання холу, холів, приміщень ресторану, бару та буфету. Цю роботу виконують професіонали з використанням «важчого» та потужнішого обладнання, ніж те, що використовується для прибирання приміщення. Існує 2 стандарти чистоти для громадських зон готелю: нормальний (щоденне прибирання) і репутаційний (прибирання пилу двічі на день). Окрім щоденного прибирання, у готелях також проводять періодичне прибирання приміщень (наприклад, весняне).

Стіни періодично миють, меблі чистять і ремонтують. Періодично проводиться косметичний ремонт однієї-двох кімнат з фарбуванням, заміною м'яких меблів, штор та ін. Ця послуга також включає пральню та пункт висадки.

Перед здачею білизни прачці і після отримання білизни звідити ми зробимо перерахунок. У цьому готелі білизна ділиться на три види в залежності від вартості номера. Залишені в номері речі гостя зберігаються протягом трьох місяців. Персонал обслуговування номерів є одним із основних джерел доходу для готелів. Для того, щоб персонал міг ефективно виконувати виробничі завдання, підтримувати в належному стані велику територію готельного бізнесу, персонал повинен бути відповідальним, комунікабельним, пунктуальним у відносинах з клієнтами, проявляти ввічливість, враховувати їх побажання відповідно до професійні обов'язки, бажано під час відсутності клієнта в приміщенні.

Метою будь-якої роботи є підтримка привабливого іміджу готелю. Чистота приміщень збереже здоров'я гостей, а догляд за меблями, килимами та іншим готельним обладнанням продовжить їм життя. Житлова площа готелю включає: номери, горизонтальний зв'язок (коридор), зал очікування, сходово-

ліфтовий вестибюль, приміщення для персоналу. Житловий поверх багатоповерхового готелю може мати один або кілька коридорів і різну форму підлоги. Меблі в кімнаті розміщуються в залежності від розміру кімнати, стін, характеристик опалення та технологічних параметрів. Меблі повинні приносити комфорт користувачам, відповідати вимогам здоров'я та ергономіки, а також смакам споживачів.

Розрахунок номерів, наведено в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5 – Розрахунок номерного фонду готелю категорії * на 117 номерів**

Категорія номеру	Характеристика номера		Кількість номерів даної категорії, шт	Кількість місць в номерах даного типу, шт.
	Кількість кімнат, шт	Кількість місць, шт		
Апартамент	3	2	5	10
Люкс	2	2	5	10
Стандарт (одномісний)	1	1	34	34
Стандарт (двомісний з окремими ліжками)	1	2	62	124
Номер для маломобільної групи населення	1	2	11	22
Всього:			117	200

Розрахунок площі приміщень наводиться у вигляді табл. 3.6.

Таблиця 3.6 – Перелік обладнання і розрахунок корисної площі номерів

Необхідне устаткування				Площа обладнання, м ²
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць, шт.	Габаритні розміри, мм	
Апартамент				
Житлова кімната				
Журнальний столик	BAGEL	1	780x780x540	0,6
Крісло	BAGEL	2	520x510x1100	0,53
Ліжко двоспальне	BAGEL	1	2130x1755x545	3.74

Підставка під багаж	BAGEL	1	730x440x900	0.32
Тумба під телевизор	BAGEL	1	555x1435x335	0.80
Тумбочка біля спального місця	BAGEL	2	580x370x510	0,42
Шафа з полицками	BAGEL	1	1600x550 x2200	0,88
Всього:				S _{кор} =7,29
Вітальня				
Диван	BAGEL	1	960x2090x860	2.01
Журнальний столик	BAGEL	1	1200x700x420	0.84
Комод	BAGEL	1	405x1435x920	0.58
Крісло	BAGEL	2	960x1170x860	1.12
Всього:				S _{кор} =4,55
Кабінет				
Диван	BAGEL	1	1480x770x660	1,13
Журнальний столик	BAGEL	1	780x780x540	0,6
Крісло	BAGEL	1	520x510x1100	0,26
Стіл письмовий	BAGEL	1	1500x700 x760	1,05
Стілець	BAGEL	1	450x528x970	0,23
Тумба під телевизор	BAGEL	1	555x1435x335	0.80
Всього:				S _{кор} =4,07
Санітарний вузол				
Біде	BAGEL	1	400x600x480	0,24
Джакузі	BAGEL	1	1550x1450x700	2,24
Меблі для ванної з вбудованим подвійним умивальником	BAGEL	2	500x1400x850	0,7
Паровий бокс	BAGEL	1	1000x1500x2200	0,15
Унітаз	BAGEL	1	700x400x740	0,28
Всього:				S _{кор} =3,61
Додатковий санітарний вузол				
Унітаз	Lavinia	1	700x400x740	0,28
Умивальник	Lavinia	1	650x350x1100	0,23
Всього:				S _{кор} =0,51
Передпокій				
Шафа з полицками	BAGEL	1	1800x600x2600	1,08
Вішалка	BAGEL	1	300x300x2000	0,09
Всього:				S _{кор} =1,17
Всього Апартаменти				
				S _{кор} =21,2
Люкс				
Житлова кімната				
Журнальний столик	BAGEL	1	780x780x540	0,6
Крісло	BAGEL	1	520x510x1100	0,26
Ліжко двоспальне	BAGEL	1	2200x1700x520	3,74
Підставка під багаж	BAGEL	1	490x700x700	0,34
Тумба під телевизор	BAGEL	1	1000x420x500	0,42
Тумбочка біля спального місця	BAGEL	2	580x370x510	0,22
Всього:				S _{кор} =5,78
Вітальня				

Диван	BAGEL	1	960x2090x860	2.01
Крісло	BAGEL	2	960x1170x860	1.12
Комод	BAGEL	1	405x1435x920	0.58
Журнальний столик	BAGEL	1	1200x700x420	0.84
Всього:				S _{кор} = 4,55
Кабінет				
Стіл письмовий	BAGEL	1	1500x700 x760	1,05
Диван	BAGEL	1	1480x770x660	1,13
Журнальний столик	BAGEL	1	780x780x540	0,6
Крісло	BAGEL	1	520x510x1100	0,26
Всього:				S _{кор} =3,0 4
Санітарний вузол				
Біде	Lavinia	1	400x600x480	0,24
Меблі для ванної з вбудованим подвійним умивальником	Lavinia	1	500 x1400x850	0,7
Паровий бокс	Lavinia	1	1000 x1500x2200	1,5
Унітаз	Lavinia	1	700x400x740	0,28
Всього:				S _{кор} =2,7 2
Додатковий санітарний вузол				
Унітаз	Lavinia	1	700x400x740	0,28
Умивальник	Lavinia	1	650x350x1100	0,23
Всього:				S _{кор} =0,5 1
Передпокій				
Шафа з полицями	BAGEL	1	1800x600x2600	1,08
Вішалка	BAGEL	1	300x300x2000	0,09
Всього:				S _{кор} =1,1 7
Люкс всього				S _{кор} =17, 77
Стандарт одномісний				
Житлова кімната				
Журнальний столик	BAGEL	1	450x800x800	0,36
Комод	BAGEL	1	920x1435x405	1,32
Крісло	BAGEL	1	1020x1000x900	1,02
Ліжко односпальне	BAGEL	1	950x2040x545	1,93
Стіл	BAGEL	1	770x650x600	0,5
Стілець	BAGEL	1	960x450x520	0,43
Тумба під телевизор	BAGEL	1	1000x420x500	0,42

Тумбочка біля спального місця	BAGEL	2	335x510x405	0,17
Всього:				S _{кор} = 6,15
Санітарний вузол				
Унітаз	Lavinia	1	700x400x740	0,28
Тумба з умивальником	Lavinia	1	900x500x1930	0,45
Паровий бокс	Lavinia	1	1130x900x2190	1,17
Всього:				S _{кор} =1,9
		Передпокій		
Шафа з полицками	BAGEL	1	585 x1000x1995	0,58
Вішалка	BAGEL	1	370x540x1995	0,19
Підставка під багаж	BAGEL	1	730x440x900	0,32
Всього:				S _{кор} = 1,09
Всього Стандарт одномісний				S _{кор} = 9,14
Стандарт двомісний з окремими ліжками				
Житлова кімната				
Журнальний столик	BAGEL	1	450x800x800	0,36
Комод	BAGEL	1	920x1435x405	1,32
Крісло	BAGEL	1	1020x1000x900	1,02
Ліжко односпальне	BAGEL	2	950x2040x545	3,86
Стіл	BAGEL	1	770x650x600	0,5
Стілець	BAGEL	1	960x450x520	0,43
Телевізор	BAGEL	1	1800x1100x30	-
Тумба під телевізор	BAGEL	1	1000x420x500	0,42
Тумбочка біля спального місця	BAGEL	2	335x510x405	0,17
Всього:				S _{кор} = 8,08
Санітарний вузол				
Унітаз	Lavinia	1	700x400x740	0,28
Тумба з умивальником	Lavinia	1	900x500x1930	0,45
Паровий бокс	Lavinia	1	1130x900x2190	1,17
Всього:				S _{кор} = 1,9
Передпокій				
Шафа з полицками	BAGEL	1	585 x1000x1995	0,58
Вішалка	BAGEL	1	370x540x1995	0,19
Підставка під багаж	BAGEL	1	730x440x900	0,32
Всього:				S _{кор} = 1,09
Всього Стандарт двомісний з окремими ліжками				S _{кор} =11, 07
Номер для маломобільної групи населення				
Житлова кімната				

Ліжко односпальне	BAGEL	2	950x2040x545	3,86
Тумбочка біля спального місця	BAGEL	2	580x370x510	0,43
Тумба під телевизор	BAGEL	1	1000x420x500	0,42
Крісло	BAGEL	1	520x510x1100	0,26
Підставка під багаж	BAGEL	1	730x440x900	0,32
Всього:				$S_{кор} = 5,29$
Санітарний вузол				
Ванна	Lavinia	1	1500x1000x560	1,5
Унітаз	Lavinia	1	356x350x525	0,12
Умивальник	Lavinia	1	650x350x1100	0,23
Всього:				$S_{кор} = 1,85$
Передпокій				
Шафа з полицками	BAGEL	1	585x1000x1995	0,58
Вішалка	BAGEL	1	370x540x1995	0,19
Підставка під багаж	BAGEL	1	730x440x900	0,32
Всього:				$S_{кор} = 1,09$
Всього: Номер для маломобільної групи населення				$S_{кор} = 9,04$

На основі корисної площі визначається орієнтовна загальна площа приміщення (табл. 3.7), $S_{заг}$, м² за формулою:

$$S_{заг} = S_{кор} / k \quad (3.3)$$

де k – коефіцієнт використання площі приміщення ($k=0,3-0,4$).

Таблиця 3.7 – Загальна площа номерів готелю категорії * на 117 номерів**

Категорія номеру	Площа, м ²				
	Житлова	санвузлів		Передпокою	Загальна
		основного	додаткового		
Апартамент	40	10	2,2	5	55
Люкс	30	8	2,2	4	42
Стандарт (одномісний)	10	4	-	3	17
Стандарт (двомісний з окремими ліжками)	14	4	-	3	21
Номер для маломобільної групи населення	18	4,5	-	3	25,5

Таблиця 3.8 - Перелік обладнання і розрахунок корисної площі приміщень по поверхового обслуговування

Необхідне устаткування				Площа обладнання, м ²
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць, шт.	Габаритні розміри, мм	
Хол				
Диван	BAGEL	1	1790x980x900	1,8
Журнальний столик	BAGEL	1	1100x600x450	0,7
Всього				S _{кор.} = 2,5
Кімната побутового обслуговування				
Стелаж	BAGEL	1	1300x400x1855	0,5
Стіл	BAGEL	1	1150x1150x750	1,3
Стілець	BAGEL	1	400x370x830	0,2
Всього				S _{кор.} = 2
Кімната чергового персоналу				
Стелаж для білизни	BAGEL	1	1300x400x1855	0,5
Стіл	BAGEL	1	1150x1150x750	1,3
Стілець	BAGEL	1	400x370x830	0,2
Всього				S _{кор.} = 2
Приміщення для чистої білизни				
Стелаж для білизни	BAGEL	1	1300x400x1855	0,5
Стіл	BAGEL	1	1150x1150x750	1,3
Стілець	BAGEL	1	400x370x830	0,2
Всього				S _{кор.} = 2
Приміщення для візків pokojівок				
Візок	BAGEL	3	1000x300x1855	0,9
Всього				S _{кор.} = 0,9
Приміщення для брудної білизни				
Стелаж	BAGEL	1	1300x400x1855	0,5
Візок для брудної білизни	BAGEL	1	950x700x1050	0,7
Всього				S _{кор.} = 1,2
Санвузол персоналу				
Унітаз	Dolphi	1	650x355x785	0,23
Душ	Dolphi	1	900x900x2000	0,81
Умивальник	Dolphi	1	544x282x755	0,15
Всього				S _{кор.} = 1,19
Приміщення чищення взуття				
Умивальник	Cersanit Eko 35	1	350x300	0,15
Прасувальна дошка	Granit Ginger	1	1200x360x900	0,4
Стійка для вішалок	Unit	1	1500x300x1500	0,5
Всього				S _{кор.} = 1,05

Таблиця 3.9 – Розрахункові та нормативні значення площ приміщень поповерхового обслуговування

Приміщення	Розрахована орієнтовна загальна площа приміщень, м2	Нормативна площа приміщень, м2
Хол	90	30
Кімната побутового обслуговування	9	9
Кімната чергового персоналу	11	5
Приміщення для чистої білизни	7	5
Приміщення для брудної білизни	7	6
Приміщення для зберігання візків	13	4
Приміщення чищення взуття	7	6
Санвузол для персоналу	7	6

Таблиця 3.10 – Склад і площі приміщень поповерхового обслуговування готелю

Назва приміщення	Площа, м2
Хол	90
Кімната побутового обслуговування	9
Кімната чергового персоналу	11
Приміщення для чистої білизни	7
Приміщення для брудної білизни	7
Приміщення для зберігання візків	13
Приміщення чищення взуття	7
Санвузол для персоналу	7
Всього	151

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

3.4.1 Структура та характеристика закладів ресторанного господарства засобу розміщення

Для проектуемого готелю було обрано форму обслуговування сніданків - «шведський стіл».

У нашій країні «фуршети» організуються в основному для обслуговування іноземних туристів, тому ми розуміємо цю форму обслуговування як вечірку, на якій складаються відносини між країнами.

«Фуршет» слід вважати простим, дешевим і демократичним видом банкету, ставлячи на перше місце швидкість і практичну користь.

В середньому гості витрачають на сніданок 20-30 хвилин.

Для організації фуршету потрібна мінімальна кількість офіціантів.

Біля входу в їдальню повинен бути завідувач, який перевіряє квитанції або запрошення, і кілька офіціантів найнижчої кваліфікації, які прибирають зі столу використаний посуд.

Їдальня персоналу працюватиме за графіком: - сніданок: 08:00-11:00; - обід: 11:30-14:00; - вечеря: 17:00 - 19:00 Бар розташований окремо від лобі ресторану і працює цілодобово, спеціалізується на обслуговуванні гостей коктейлями, коктейлями та напоями.

Загальна характеристика закладів ресторанного господарства засобу розміщення наводиться у вигляді табл. 3.11.

Таблиця 3.11- Характеристика закладів ресторанного господарства засобу розміщення

Тип закладу ресторанного господарства	Клас	Місткість	Контингент споживачів	Вид обслуговування	Метод обслуговування	Особливість послуг	Режим роботи
Ресторан	Вищий	200	Мешканці готелю	«А ля карт»	Офіціантами, повне	Європейська кухня	07.00 23.00 (сніданок к -08.00 11.00)
Лоббі бар	Перший	30	Мешканці готелю	«А ля карт»	Барменами, повне	-	09.00 21.00
Їдальня для персоналу		30	Персонал готелю		Самообслуговування	Комплексне Меню	06.00 22.00

3.4.2 Виробнича програма підприємства харчування

Меню сніданку та меню вільного вибору страв подані в таблицях 3.12 та 3.13.

Таблиця 3.12 - Меню сніданку

№ рецептури	Назва страви	Вихід страви, г
Холодні страви і закуски		
згідно ТК	Канаше з ікрою (багет, червона ікра, масло, сир к-м, кріп, креветки)	150
згідно ТК	Сендвіч рибний «Копенгаген»	160
згідно ТК	Асорті рибне (маринована сьомга, палтус, скумбрія холодного копчення, маслини, лимон)	60/60/60/10/10
згідно ТК	Дієтичний салат з кальмарів	150
згідно ТК	Кефір	150
згідно ТК	Масло вершкове	20
Згідно ТК	Оливки зелені мариновані	50
Згідно ТК	Оливки чорні мариновані	50
Згідно ТК	Гриби мариновані з цибулею	40
Згідно ТК	Асорті м'ясе (шинка, м'ясний рулет, «Салямі»)	30/30/30
Гарячі закуски		
згідно ТК	Сосиски відварні	100
згідно ТК	Омлет з шинкою	100
згідно ТК	Пряження з печерицями	100
згідно ТК	Яйця варені	40
Згідно ТК	Млинчики з сиром	100
Згідно ТК	Млинчики з яблуками	100
Згідно ТК	Сирники	100
Згідно ТК	Ячня з шинкою	100
Солодкі страви		
згідно ТК	Компот мандариновий	200
згідно ТК	Кисіль шипшиновий (вітамінний)	200
згідно ТК	Апельсинове желе	100
згідно ТК	Млинчики «Парадіз» (млинці з маком та медом, политі шоколадним соусом)	100
згідно ТК	Мед	12
згідно ТК	Мюслі	30
згідно ТК	Сухий кукурудзяний сніданок	30
згідно ТК	Шоколадні кукурудзяні пластівці	30
Гарячі напої		
згідно ТК	Кава «Еліт» чорна заварна	70
згідно ТК	Кава Еспресо	50
згідно ТК	Кава Американо	150
згідно ТК	Капучіно	150
Згідно ТК	Чай зелений	100
Згідно ТК	Чай чорний	100
Згідно ТК	Еспресо	40

Холодні напої		
згідно ТК	Кава Гляссе (з вершковим морозивом)	150
згідно ТК	Шоколадний коктейль	250
згідно ТК	Молочно-банановий коктейль	250
згідно ТК	Коктейль молочний Мокко (молоко, кава, цукор, какао, банан, лід, ваніль)	250
	Вода мінеральна «Бонаква»	100
	Сік апельсиновий «Сандора»	100
	Сік яблучний «Сандора»	100
Хлібобулочні та кондитерські вироби		
згідно ТК	Хліб пшеничний	60
згідно ТК	Хліб житній	60
згідно ТК	Грінки з пшеничного хліба	60
згідно ТК	Булочка з яблуками	115
згідно ТК	Булочка з зернами	55

Таблиця 3.13 - Меню вільного вибору

№ рецептури	Страви	Вихід, г
Фірмові страви		
згідно ТК	Мідії в сирних тарталетках (мідії, огірки свіжі, яйця, сир твердий, майонез)	180
згідно ТК	Сібас в клярі під соусом «Тар-тар»	200
згідно ТК	Печінка з гранатом	200
згідно ТК	Пікантний лосось (філе лосося, лимон, вершки, ікра червона, рис)	300
згідно ТК	Телятина «Рішельє» (філе телятини мариноване в анісовій горілці)	300
згідно ТК	Чізкейк молочний	140
Холодні страви і закуски		
згідно ТК	Канapé з ікрою (багет, червона ікра, масло, сир к-м, кріп, креветки)	150
згідно ТК	Сендвіч рибний «Копенгаген»	160
згідно ТК	Асорті рибне (маринована сьомга, палтус, скумбрія холодного копчення, маслини, лимон)	60/60/60/10/10
згідно ТК	Дієтичний салат з кальмарів	150
згідно ТК	Салат «Дністер» (капуста, ковбаса напівкопчена, горошок консервований)	200
згідно ТК	М'ясний салат (язик, картопля, яйця, огірок солоний, краби консервовані)	150
згідно ТК	Салат Київський (філе куряче, яйця, огірок солоний, краби консервовані, картопля)	150
згідно ТК	Салат «Paradise» (курка, печериці, ананас, маслини, салат)	200
згідно ТК	Салат з печерицями та чорносливом	150
згідно ТК	Соління (огірки, помідори, квашена капуста, мариновані гриби, болгарський перчик)	30/30/30/30/30

згідно ТК	Закуска «Гетьманська» (буженина, сало в спеціях, бекон копчений, цибуля, часник, лисички мариновані)	200
згідно ТК	Яйця фаршеровані шампінйонами	60
згідно ТК	Асорті сирне (Російський, Камамбер, Сулгуні)	50/50/50
згідно ТК	Пікантна закуска (сир твердий, яйця, часник, майонез)	150
згідно ТК	Кефір знежирений	200
згідно ТК	Сиркова маса з цукатами	160
	Перші страви	
згідно ТК	Бульйон курячий	300
згідно ТК	Борщ Український	300
згідно ТК	Розсольник (подається з вареним серцем)	320
згідно ТК	Грибний суп	275
	Другі гарячі страви	
згідно ТК	Смажений осетр (гарнір: відварена картопля)	292/120
згідно ТК	Білуга в тісті смажена	250
згідно ТК	Зрази Донські (філе судака, фаршироване яйцем та цибулею)	190
згідно ТК	Бешбармак по-киргизьки (домашня локшина з шматочками баранини та бульйон подається окремо)	250/150
згідно ТК	Яловиче філе з грибами і соусом (соус - червоний винний)	150/50/15
згідно ТК	Біфштекс с яйцем	155
згідно ТК	Бефстроганов (з сметанним соусом)	180/20
згідно ТК	Шніцель з свинини	150
згідно ТК	Бараняча грудинка, фарширована рисом і печінкою	245
згідно ТК	Печінка, тушкована в сметанному соусі з цибулею	180/20
згідно ТК	Чахохбілі з курки	300
згідно ТК	Котлета по-київськи	140
згідно ТК	Курка по-Київськи (філе куряче паніроване в шматочках білого хліба з маслом)	120/20
згідно ТК	Курка з яблуками в сметані	175
згідно ТК	Варена картопля з сметаною	200/40
згідно ТК	Пюре картопляне	210
згідно ТК	Смажена картопля	215
згідно ТК	Деруни картопляні	280
згідно ТК	Морква з зеленим горошком припущені в молочному соусі	230
згідно ТК	Капуста, тушкована с грибами	250
згідно ТК	Печериці в сметанному соусі	150
згідно ТК	Баклажани, запечені під сметанним соусом	255
згідно ТК	Цукіні, фаршировані овочами	275
згідно ТК	Плов з курагою	310
згідно ТК	Банаш по закарпатськи	320
згідно ТК	Макарони з сиром	160/20
згідно ТК	Омлет з сиром	160/20
згідно ТК	Хрусткі сирні батончики (маса з к/м сиру, борошна, яєць, цукру, сметани смажена у фритюрі, посилана пудрою)	175

	Солодкі страви	
згідно ТК	Компот мандариновий	200
згідно ТК	Кисіль шипшиновий (вітамінний)	200
згідно ТК	Апельсинове желе	100
згідно ТК	Млинчики «Парадіз» (млинці з маком та медом, политі шоколадним соусом)	200
згідно ТК	Лимонний мус з коньячним соусом	120
згідно ТК	Ванільний крем	100
згідно ТК	Запечені яблука з вершками	155
згідно ТК	Смажені яблука в тісті	175
згідно ТК	Шоколадне суфле	200
згідно ТК	Яблучний пудинг з мигдалем	230
згідно ТК	Морозиво з плодами	155
згідно ТК	Морозиво «Мелон» (пломбір шоколадний, горіховий, печиво, соус шоколадний)	225
згідно ТК	Банани свіжі (неочищені)	200
згідно ТК	Виноград свіжий	200
згідно ТК	Ананас свіжий очищений	100
	Гарячі напої	
згідно ТК	Кава «Еліт» чорна заварна	70
згідно ТК	Кава Еспрессо	50
згідно ТК	Кава Американо	150
згідно ТК	Капучіно	150
згідно ТК	Кава Лате	200
згідно ТК	Кава по-віденськи	130
згідно ТК	Гарячий шоколад	200
згідно ТК	Чорний елітний чай «Green» заварний	200
згідно ТК	Чай чорний цейлонський заварний з манговим джемом	200/20/40
згідно ТК	Чай чорний високогірний цейлонський з лимоном	200/20/10
згідно ТК	Чай Greenfield зелений з мелісою заварний	200/20
згідно ТК	Чай фруктовий «Світ чаю Бора-Бора» заварний (фруктова суміш суданської троянди, родзинок, чорної горобини, шматочки яблука, папайї, ягід малини, суниці, пелюсток василька)	200/20
	Холодні напої	
згідно ТК	Кава Гляссе (з вершковим морозивом)	150
згідно ТК	Шоколадний коктейль	250
згідно ТК	Молочно-банановий коктейль	250
згідно ТК	Коктейль молочний Мокко (молоко, кава, цукор, какао, банан, лід, ваніль)	250
згідно ТК	Коктейль «Червоний місяць» (морозиво, гранатовий сік, лід, м'ята)	250
згідно ТК	Мороквяно-яблучний фреш	200
згідно ТК	Апельсиновий фреш	200
згідно ТК	Лимонний фреш	200
згідно ТК	Яблучний фреш	200
	Борошняні і кондитерські вироби	

згідно ТК	Круасани з яблуками та корицею (з листкового тіста)	100
згідно ТК	Круасани сирні (з листкового тіста)	70
згідно ТК	Булочка з маком	100
згідно ТК	Кекс з білою глазур'ю та цукатами	120/600
згідно ТК	Бананові кекси з шоколадом	70
згідно ТК	Печиво «Подарунок до чаю» (Зшт. на порцію)	60
згідно ТК	Торт «Тірамісу»	200
згідно ТК	Тістечко Лимонне	70
згідно ТК	Торт Київський	200/1000
згідно ТК	Тістечко «Кокосовий рай»	100
згідно ТК	Торт «Наполеон»	150
згідно ТК	Печиво «Горішки» з згущеним молоком	200
-	Шоколад «Rocher» чорний	100
-	Шоколад «Rocher» молочний	100
-	Шоколад «Rocher» чорний з лісовими горіхами	100

Карта напоїв наведена табл. 3.14.

Таблиця 3.14 – Карта напоїв

Назва напоїв	Величина порції/ємність пляшки, л
Горілчані вироби	
Nemiroff Оригінал	0,05/0,5
Nemiroff медова з перцем	0,05/0,5
Фінляндія кліюква	0,05/0,5
Вина	
Біле	
Chardonnay (Каліфорнія, сухе)	0,1/0,7
Chardonnay Koopuga Hill (Австралія, н/сухе)	0,1/0,7
Твіші (Грузія, н/солодке)	0,1/0,7
Франческа (Україна, солодке)	0,1/0,7
Червоне	
Божоле (Франція, сухе)	0,1/0,7
Кінзмараулі (Грузія, н/солодке)	0,1/0,7
Ай Даниль (Україна, н/солодке)	0,1/0,7
Мускат (Феодосія, десертне)	0,1/0,7
Шампанське та ігристі вина	
Asti	0,7
Артемівське (Україна)	0,7
Коньяки	
Hennessy X.O.	0,05/0,5
Шабо	0,05/0,5
Бренді	
Кутузов 25 років	0,075/0,7
Бучач 5*	0,075/0,7
Лікери	
Sambuca	0,05/0,7

Triple sec	0,05/0,7
Лікер "Амаретто»	0,05/0,7
Мінеральні води	
Боржомі н/газ	0,5
Бонаква сл/газ	0,5
Моршинська сильно газована	0,5
Фруктові води	
Фанта	0,5
Кока-кола	0,5
Спрайт	0,5
Квас хлібний	0,5
Росинка в асортименті	0,5
Соки	
Соки «Rich» в асортименті	200/1,0
Пиво	
Чернігівське світле (4% об)	0,5
Туборг світле (4% об)	0,5
Staropramen (4,8 об)	0,5

Таблиця 3.15 – Графік завантаження обідньої зали ресторану вищого класу на 200 місць

Години роботи	Оборотність місця за 1 годину, раз	Середнє завантаження зали, %	Кількість соживачів, осіб
8 – 11	Сніданок для мешканців готелю		200
11 – 12	1,5	40	90
12 – 13	1,5	50	270
13 – 14	1,5	70	210
14 – 15	1,5	60	120
15 – 16	1,5	50	90
16 – 17	1,5	30	120
17 – 18	1,5	40	40
18 – 19	0,6	70	80
19 – 20	0,6	100	72
20 – 21	0,6	80	64
21 – 22	0,6	70	32
22 – 23	0,6	60	36
Всього відвідувачів за день (n_{заг})			1443
Денна оборотність місця $\eta = n_{заг}/N$, раз			6,58

$$N = 200 * 7 + 1224 * 3,5 = 5817 \text{ шт}$$

Результати даних розрахунків наводяться у вигляді табл. 63.1 та 3.17.

**Таблиця 3.16 – Асортиментний склад продукції ресторану вищого класу,
реалізованої під час сніданку**

Група страв	Відсоткове співвідношення, %		Кількість страв, шт.
	від загальної кількості	від даної групи	
Холодні страви та закуски:	30		460
рибні		25	115
м'ясні		30	138
овочеві		25	115
молоко і кисломолочні продукти		20	92
Гарячі страви:	50		767
м'ясні, рибні		20	153
овочеві		25	192
круп'яні		25	192
яєчні, сирні		30	230
Солодкі страви	20		307
Всього	100		1533

**Таблиця 3.17 - Асортиментний склад продукції ресторану вищого класу на 200
місць, реалізованої за день**

Група страв	Відсоткове співвідношення, %		Кількість страв, шт.
	від загальної кількості	від даної групи	
Холодні страви та закуски:	30		1285
рибні		25	321
м'ясні		30	386
салати		35	450
кисломолочні продукти		10	129
Гарячі закуски	5		214
Супи:	25		1071
прозорі		15	161
заправні		75	803
молочні, холодні, солодкі		10	107
Другі гарячі страви:	30		1285
рибні		15	193
м'ясні		65	835
овочеві		5	64
круп'яні		10	129
яєчні, сирні		5	64
Солодкі страви	10		428
Всього	100		4283

Таблиця 3.18 – Розрахунок закупівельної продукції для ресторану вищого класу, реалізованої під час сніданку

Назва продукту	Одиниця виміру	Норма споживання на 1 відвідувача	Загальна кількість на 200 відвідувачів
1	2	3	4
Гарячі напої:	л	0,25	54,75
чай		0,125	27,38
кава		0,125	27,38
Холодні напої:	л	0,25	54,75
сік		0,25	54,75
Хліб та хлібобулочні вироби:	кг	0,1	21,90
житній		0,05	10,95
пшеничний		0,05	10,95
Борошняні кондитерські вироби	шт.	0,7	153,30
Фрукти	кг	0,07	15,33

Таблиця 3.19 - Розрахунок закупівельної продукції для ресторану на 200 місць

Назва продукту	Одиниця виміру	Норма споживання на 1 відвідувача	Загальна кількість на 1224 відвідувачів
Гарячі напої:	л		171,36
чай		0,014	17,14
кава		0,098	119,95
Какао, шоколад		0,028	34,27
Холодні напої:	л		61,20
Фруктова вода		0,02	24,48
Мінеральна вода		0,01	12,24
Натуральний сік		0,02	24,48
Хліб та хлібобулочні вироби:	кг		48,96
житній		0,02	24,48
пшеничний		0,02	24,48
Борошняні, кондитерські вироби	шт.	0,5	612,00
Шоколад	кг	0,007	8,57
Фрукти	кг	0,02	24,48
Вино-горілчані вироби	л	0,1	122,40
Пиво	л	0,025	30,60

Таблиця 3.20 - Денна виробнича програма сніданку закладу ресторанного господарства

№ рецептури	Назва страви	Кількість порцій, шт.	Вихід страви, г
Холодні страви і закуски			
згідно ТК	Канапе з ікрою (багет, червона ікра, масло, сир к-м, кріп, креветки)	146	150
згідно ТК	Сендвіч рибний «Копенгаген»	140	160
згідно ТК	Асорті рибне (маринована сьомга, палтус, скумбрія холодного копчення, маслини, лимон)	132	60/60/60/10/10
згідно ТК	Дієтичний салат з кальмарів	90	150
згідно ТК	Кефір	108	150
згідно ТК	Масло вершкове	128	20
Згідно ТК	Оливки зелені мариновані	25	50
Згідно ТК	Оливки чорні мариновані	19	50
Згідно ТК	Гриби мариновані з цибулею	9	40
Згідно ТК	Асорті м'ясне (шинка, м'ясний рулет, «Салямі»)	131	30/30/30
Гарячі закуски			
згідно ТК	Сосиски відварні	352	100
згідно ТК	Омлет з шинкою	372	100
згідно ТК	Пряження з печерицями	180	100
згідно ТК	Яйця варені	188	40
Згідно ТК	Млинчики з сиром	86	100
Згідно ТК	Млинчики з яблуками	84	100
Згідно ТК	Сирники	27	100
Згідно ТК	Ячня з шинкою	229	100
Солодкі страви			
згідно ТК	Компот мандариновий	38	200
згідно ТК	Кисіль шипшиновий (вітамінний)	36	200
згідно ТК	Апельсинове желе	40	100
згідно ТК	Млинчики «Парадіз» (млинці з маком та медом, политі шоколадним соусом)	40	100
згідно ТК	Мед	20	12
згідно ТК	Мюслі	37	30
згідно ТК	Сухий кукурудзяний сніданок	23	30
згідно ТК	Шоколадні кукурудзяні пластівці	40	30
Гарячі напої			
згідно ТК	Кава «Еліт» чорна заварна	200	70
згідно ТК	Кава Еспрессо	120	50
згідно ТК	Кава Американо	140	150
згідно ТК	Капучіно	200	150
Згідно ТК	Чай зелений	75	100
Згідно ТК	Чай чорний	55	100

Згідно ТК	Еспресо	75	40
	Холодні напої		
згідно ТК	Кава Гляссе (з вершковим морозивом)	130	150
згідно ТК	Шоколадний коктейль	120	250
згідно ТК	Молочно-банановий коктейль	28	250
згідно ТК	Коктейль молочний Мокко (молоко, кава, цукор, какао, банан, лід, ваніль)	100	250
	Вода мінеральна «Бонаква»	80	100
	Сік апельсиновий «Сандора»	68	100
	Сік яблучний «Сандора»	52	100
	Хлібобулочні та кондитерські вироби	216	
згідно ТК	Хліб пшеничний	52	60
згідно ТК	Хліб житній	68	60
згідно ТК	Грінки з пшеничного хліба	56	60
згідно ТК	Булочка з яблуками	20	115
згідно ТК	Булочка з зернами	20	55

Таблиця 3.21 - Денна виробнича програма ресторану вищого класу на 200 місць

№ рецептури	Страви	Кількість порцій, шт.	Вихід, г
	Фірмові страви		
згідно ТК	Мідії в сирних тарталетках (мідії, огірки свіжі, яйця, сир твердий, майонез)	24	180
згідно ТК	Сібас в клярі під соусом «Тар-тар»	124	200
згідно ТК	Печінка з гранатом	80	200
згідно ТК	Пікантний лосось (філе лосося, лимон, вершки, ікра червона, рис)	82	300
згідно ТК	Телятина «Рішельє» (філе телятини мариноване в анісовій горілці)	96	300
згідно ТК	Чізкейк молочний	56	140
	Холодні страви і закуски		
згідно ТК	Канapé з ікрою (багет, червона ікра, масло, сир к-м, кріп, креветки)	146	150
згідно ТК	Сендвіч рибний «Копенгаген»	140	160
згідно ТК	Асорті рибне (маринована сьомга, палтус, скумбрія холодного копчення, маслини, лимон)	132	60/60/60/10/10
згідно ТК	Дієтичний салат з кальмарів	90	150
згідно ТК	Салат «Дністер» (капуста, ковбаса напівкопчена, горошок консервований)	56	200
згідно ТК	М'ясний салат (язик, картопля, яйця, огірок солоний, краби консервовані)	48	150
згідно ТК	Салат Київський (філе куряче, яйця, огірок солоний, краби консервовані, картопля)	72	150

згідно ТК	Салат «Paradise» (курка, печериці, ананас, маслини, салат)	54	200
згідно ТК	Салат з печерицями та чорносливом	24	150
згідно ТК	Соління (огірки, помідори, квашена капуста, мариновані гриби, болгарський перчик)	40	30/30/30/30/30
згідно ТК	Закуска «Гетьманська» (буженина, сало в спеціях, бекон копчений, цибуля, часник, лисички мариновані)	48	200
згідно ТК	Яйця фаршеровані шампінйонами	34	60
згідно ТК	Асорті сирне (Російський, Камамбер, Сулгуні)	50	50/50/50
згідно ТК	Пікантна закуска (сир твердий, яйця, часник, майонез)	52	150
згідно ТК	Кефір знежирений	30	200
згідно ТК	Сиркова маса з цукатами	44	160
	Перші страви		
згідно ТК	Бульйон курячий	66	300
згідно ТК	Борщ Український	70	300
згідно ТК	Розсольник (подається з вареним серцем)	34	320
згідно ТК	Грибний суп	60	275
	Другі гарячі страви		
згідно ТК	Смажений осетр (гарнір: відварена картопля)	76	292/120
згідно ТК	Білуга в тісті смажена	72	250
згідно ТК	Зрази Донські (філе судака, фаршироване яйцем та цибулею)	54	190
згідно ТК	Бешбармак по-киргизьки (домашня локшина з шматочками баранини та бульйон подається окремо)	36	250/150
згідно ТК	Яловиче філе з грибами і соусом (соус - червоний винний)	50	150/50/15
згідно ТК	Біфштекс с яйцем	80	155
згідно ТК	Бефстроганов (з сметанним соусом)	80	180/20
згідно ТК	Шніцель з свинини	60	150
згідно ТК	Бараняча грудинка, фарширована рисом і печінкою	58	245
згідно ТК	Печінка, тушкована в сметанному соусі з цибулею	68	180/20
згідно ТК	Чахохбілі з курки	50	300
згідно ТК	Котлета по-київськи	80	140
згідно ТК	Курка по-Київськи (філе куряче паніроване в шматочках білого хліба з маслом)	64	120/20
згідно ТК	Курка з яблуками в сметані	58	175
згідно ТК	Варена картопля з сметаною	28	200/40
згідно ТК	Пюре картопляне	46	210
згідно ТК	Смажена картопля	40	215
згідно ТК	Деруни картопляні	28	280
згідно ТК	Морква з зеленим горошком припущені в молочному соусі	14	230
згідно ТК	Капуста, тушкована с грибами	24	250
згідно ТК	Печериці в сметанному соусі	34	150
згідно ТК	Баклажани, запечені під сметанним соусом	12	255
згідно ТК	Цукіні, фаршировані овочами	22	275
згідно ТК	Плов з курагою	24	310

згідно ТК	Банош по закарпатськи	24	320
згідно ТК	Макарони з сиром	18	160/20
згідно ТК	Омлет з сиром	226	160/20
згідно ТК	Хрусткі сирні батончики (маса з к/м сиру, борошна, яєць, цукру, сметани смажена у фритюрі, посилана пудрою)	306	175
	Солодкі страви		
згідно ТК	Компот мандариновий	38	200
згідно ТК	Кисіль шипшиновий (вітамінний)	36	200
згідно ТК	Апельсинове желе	40	100
згідно ТК	Млинчики «Парадіз» (млинці з маком та медом, политі шоколадним соусом)	40	200
згідно ТК	Лимонний мус з коньячним соусом	48	120
згідно ТК	Ванільний крем	46	100
згідно ТК	Запечені яблука з вершками	42	155
згідно ТК	Смажені яблука в тісті	44	175
згідно ТК	Шоколадне суфле	54	200
згідно ТК	Яблучний пудинг з мигдалем	56	230
згідно ТК	Морозиво з плодами	40	155
згідно ТК	Морозиво «Мелон» (пломбір шоколадний, горіховий, печиво, соус шоколадний)	40	225
згідно ТК	Банани свіжі (неочищені)	14	200
згідно ТК	Виноград свіжий	14	200
згідно ТК	Ананас свіжий очищений	20	100
	Гарячі напої		
згідно ТК	Кава «Еліт» чорна заварна	200	70
згідно ТК	Кава Еспресо	120	50
згідно ТК	Кава Американо	140	150
згідно ТК	Капучіно	200	150
згідно ТК	Кава Лате	200	200
згідно ТК	Кава по-віденськи	140	130
згідно ТК	Гарячий шоколад	100	200
згідно ТК	Чорний елітний чай «Green» заварний	20	200
згідно ТК	Чай чорний цейлонський заварний з манговим джемом	30	200/20/40
згідно ТК	Чай чорний високогірний цейлонський з лимоном	30	200/20/10
згідно ТК	Чай Greenfield зелений з мелісою заварний	20	200/20
згідно ТК	Чай фруктовий «Світ чаю Бора-Бора» заварний (фруктова суміш суданської троянди, родзинок, чорної горобини, шматочки яблука, папайї, ягід малини, суниці, пелюсток василька)	20	200/20
	Холодні напої		
згідно ТК	Кава Гляссе (з вершковим морозивом)	130	150
згідно ТК	Шоколадний коктейль	120	250
згідно ТК	Молочно-банановий коктейль	28	250
згідно ТК	Коктейль молочний Мокко (молоко, кава, цукор, какао, банан, лід, ваніль)	100	250
згідно ТК	Коктейль «Червоний місяць» (морозиво, гранатовий сік, лід, м'ята)	24	250

згідно ТК	Мороквяно-яблучний фреш	12	200
згідно ТК	Апельсиновий фреш	12	200
згідно ТК	Лимонний фреш	8	200
згідно ТК	Яблучний фреш	16	200
	Борошняні і кондитерські вироби		
згідно ТК	Круасани з яблуками та корицею (з листового тіста)	48	100
згідно ТК	Круасани сирні (з листового тіста)	44	70
згідно ТК	Булочка з маком	200	100
згідно ТК	Кекс з білою глазур'ю та цукатами	200	120/600
згідно ТК	Бананові кекси з шоколадом	60	70
згідно ТК	Печиво «Подарунок до чаю» (Зшт. на порцію)	48	60
згідно ТК	Торт «Тірамісу»	90	200
згідно ТК	Тістечко Лимонне	246	70
згідно ТК	Торт Київський	240	200/1000
згідно ТК	Тістечко «Кокосовий рай»	60	100
згідно ТК	Торт «Наполеон»	52	150
згідно ТК	Печиво «Горішки» з згущеним молоком	30	200
-	Шоколад «Rocher» чорний	20	100
-	Шоколад «Rocher» молочний	20	100
-	Шоколад «Rocher» чорний з лісовими горіхами	20	100

Таблиця 3.22 - Денна виробнича програма ресторану вищого класу на 200 місць (напої)

Назва напоїв	Кількість порцій/пляшок, шт.	Величина порції/ємність пляшки, л
Горілчані вироби		
Nemiroff Оригінал	100/10	0,05/0,5
Nemiroff медова з перцем	100/10	0,05/0,5
Фінляндія клюкква	120п/12пляш	0,05/0,5
Вина		
Біле		
Chardonnay (Каліфорнія, сухе)	70п/7пляш	0,1/0,7
Chardonnay Koonuga Hill (Австралія, н/сухе)	35п/5пляш	0,1/0,7
Твіші (Грузія, н/солодке)	21п/3пляш	0,1/0,7
Франческа (Україна, солодке)	70п/7пляш	0,1/0,7
Червоне		
Божоле (Франція, сухе)	70п/7пляш	0,1/0,7
Кінзмараулі (Грузія, н/солодке)	21п/3пляш	0,1/0,7
Ай Даниль (Україна, н/солодке)	21п/3пляш	0,1/0,7
Мускат (Феодосія, десертне)	70п/7пляш	0,1/0,7
Шампанське та ігристі вина		
Asti	7пляш	0,7
Артемівське (Україна)	7пляш	0,7
Коньяки		
Hennessy X.O.	80п/8пляш	0,05/0,5

Шабо	80п/8пляш	0,05/0,5
Бренді		
Кутузов 25 років	28п/3пляш	0,075/0,7
Бучач 5*	28п/3пляш	0,075/0,7
Лікери		
Sambuca	70п/5пляш	0,05/0,7
Triple sec	56п/4пляш	0,05/0,7
Лікер "Амаретто"	56п/4пляш	0,05/0,7
Мінеральні води		
Боржомі н/газ	12	0,5
Бонаква сл/газ	12	0,5
Моршинська сильно газована	12	0,5
Фруктові води		
Фанта	12	0,5
Кока-кола	16	0,5
Спрайт	12	0,5
Квас хлібний	16	0,5
Росинка в асортименті	16	0,5
Соки		
Соки «Rich» в асортименті	90п/18шт	200/1,0
Пиво		
Чернігівське світле (4% об)	40	0,5
Туборг світле (4% об)	24	0,5
Staropramen (4,8 об)	24	0,5

3.4.3 Організація технологічного процесу виробництва кулінарної продукції

Складаємо таблицю добової потреби закладу у сировині та продуктах (напівфабрикатах, закупівельних товарах) за товарними групами (табл. 3.23).

Таблиця 3.23 - Потреба закладу у сировині, напівфабрикатах, продуктах та закупівельних товарах за товарними групами

Товарна група	Найменування сировини, продукту, напівфабрикату	Гатунок, термічний стан
М'ясо і м'ясопродукти		
	Яловичина (філе)	охолоджено
	Сало свиняче	охолоджено
	Баранина (тазобедрова частина)	охолоджено
	Баранина (грудинка)	охолоджено
	Свинина (тазобедр. част.)	охолоджено
	Бульйонний набір курячий	охолоджено
	Курячі гомілки	охолоджено
	Тушки курчат	охолоджено
	Філе куряче	охолоджено
	Серце свиняче	охолоджено

	Язик яловичий	охолоджено
	Печінка яловича	охолоджено
Риба та морепродукти		
	Філе судака	охолоджено
	Філе лосося	охолоджено
	Осетр	охолоджено
	Білуга	охолоджено
	Кальмар	охолоджено
	Креветки	охолоджено
	Мідії	охолоджено
М'ясна та рибна гастрономія		
	Ікра червона	охолоджено
	Сьомга слабосолена	охолоджено
	Сьомга маринована	охолоджено
	Скумбрія копчена	охолоджено
	Палтус копчений	охолоджено
	Краби консервовані	охолоджено
	Яловичина копчена	охолоджено
	Ковбаса напівкопчена	охолоджено
	Буженина	охолоджено
	Бекон копчений	охолоджено
Молоко, молочні та жирові продукти		
	Масло вершкове	охолоджено
	Сир кисломолочний	охолоджено
	Яйця	охолоджено
	Майонез	охолоджено
	Сир твердий Російський	охолоджено
	Вершки 18%	охолоджено
	Вершки 30%	охолоджено
	Сир Камамбер	охолоджено
	Сир Сулгуні	охолоджено
	Сирна маса солодка	охолоджено
	Кефір	охолоджено
	Жир тваринний	охолоджено
	Сметана	охолоджено
	Маргарин	охолоджено
	Молоко	охолоджено
	Бринза	охолоджено
	Згущене молоко варене	охолоджено
	Морозиво вершкове	заморожене
	Морозиво шоколадне	заморожене
	Морозиво з цукатами	заморожене
	Пломбір горіховий	заморожене
	Молоко згущене	охолоджено
	Сир Пармезан	охолоджено

	Сир Маскарпоне	ОХОЛОДЖЕНО
Овочі та зелень		
	Кріп	свіжі
	Огірки свіжі	свіжі
	Цибуля зелена	свіжі
	Цибуля ріпчаста	свіжі
	Томати свіжі	свіжі
	Часник	свіжі
	Шампіньйони свіжі	свіжі
	Перець болгарський	свіжі
	Капуста білоголова свіжа	свіжі
	Картопля	свіжі
	Листя салату	свіжі
	Морква	свіжі
	Корінь петрушки	свіжі
	Буряк	свіжі
	Селери корінь	свіжі
	Зелень петрушки	свіжі
	Хріну (корінь)	свіжі
	Гриби білі свіжі	свіжі
	Кабачки	свіжі
	Баклажани	свіжі
Фрукти та ягоди		
	Лимон	свіжі
	Гранат	свіжі
	Яблука свіжі	свіжі
	Мандарин	свіжі
	Апельсин	свіжі
	Банани	свіжі
	Виноград свіжий	свіжі
	Ананас	свіжі
Бакалійні товари		
	Цукор	пакетовано
	Огірок маринований	пакетовано
	Сіль	пакетовано
	Олія	пляшкова
	Джем абрикосовий	консервовано
	Маслини	консервовано
	Оцет 3%	пляшковий
	Горошок зелений консервований	консервований
	Огірок солоний	консервований
	Ананас	консервований
	Томати солоні	консервовані
	Капуста	квашена
	Гриби білі	мариновані
	Перець болгарський	маринований
	Лисички	мариновані
	Томатне пюре	консервовано
	Соус Південний	пакетовано

	Каперси	мариновані
	Персик	консервованій
	Мед	пляшковий
	Джем манговий	консервованій
Сипучі продукти		
	Борошно пшеничне	пакетовано
	Горіх грецький	пакетовано
	Крупа рисова	пакетовано
	Приправа Аніс	пакетовано
	Перець чорний мелений	пакетовано
	Цукрова пудра	пакетовано
	Крохмаль	пакетовано
	Розрихлювач	пакетовано
	Цукор ванільний	пакетовано
	Желатин	пакетовано
	Фруктове желе порошок	пакетовано
	Гриби білі сушені	пакетовано
	Чорнослив	пакетовано
	Спеції для сала	пакетовано
	Родзинки	пакетовано
	Цукати	пакетовано
	Ванілін	пакетовано
	Крупа перлова	пакетовано
	Перець червоний мелений	пакетовано
	Лимонна кислота	пакетовано
	Перець чорний горошком	пакетовано
	Сухарі	пакетовано
	Коріандр	пакетовано
	Г воздика	пакетовано
	Лавровий лист	пакетовано
	Крупа кукурудзяна	пакетовано
	Макарони	пакетовано
	Какао-порошок	пакетовано
	Мигдаль	пакетовано
	Крупа манна	пакетовано
	Курага	пакетовано
	Кориця мелена	пакетовано
	Шипшина сушена	пакетовано
	Мак	пакетовано
	Барбарис сушений	пакетовано
	Шоколад чорний	пакетовано
	Шоколад молочний	пакетовано
	Шоколад з горіхами	пакетовано
	Дріжджі сухі	пакетовано
	Печиво Савоярді	пакетовано
	Кокосова стружка	пакетовано
	Кава «Еліт»	пакетовано
	Кава «Арабіка»	пакетовано
	Кава «Робуста»	пакетовано

	Чай чорний цейлонський	пакетовано
	Сода	пакетовано
	Чай Greenfield зел. з мелісою	пакетовано
	Чай фруктовий «Світ чаю Бора-Бора»	пакетовано
	Чорний чай «Green»	пакетовано
	М'ята	пакетовано
Напої алкогольні		
	Горілка Nemiroff Оригінал	пляшкова
	Горілка Nemiroff медова з перцем	пляшкова
	Фінляндія клюква	пляшкова
	Вино Портвейн	пляшкове
	Вино біле	пляшкове
	Вино червоне	пляшкове
	Коньяк «Шустов»5*	пляшковай
	Лікер Амаретто	пляшковай
	Шампанське	пляшкове
	Коньяк	пляшковай
	Бренді	пляшковай
	Лікер	пляшковай
	Пиво	пляшкове
Напої безалкогольні	Фанта	пляшкова
	Кола	пляшкова
	Спрайт	пляшковий
	Квас	пляшковий
	Росинка	пляшкова
	Мінеральна вода	пляшкова
	Соки	пляшкові

Основою харчового бізнес-проекту є технологічна частина, що включає технологічні розрахунки та структурно-технологічні схеми організації виробництва (рисунок 3.3). Ця схема (індивідуально для кожного окремого проекту) дозволяє раціонально організувати виробничий процес і визначити оптимальну технологічну послідовність обробки сировини, приготування напівфабрикатів і страв. Обов'язковими умовами виробництва є безперервність на всіх етапах, випуск напівфабрикатів високого ступеня готовності та готової продукції високої якості, зареєстрованої на момент поставки.

У зоні завантаження товар та сировина будуть прийняті, потім сировина буде доставлена на склад зберігання та цех обробки сировини.

Завантажувальна включає: неохолоджувальні комори, де окремо зберігається різноманітна сировина (овочі і соління, сипучі продукти, напої та

бакалія, хліб); приміщення комірника, де знаходиться матеріально-відповідальна особа.

В ресторані окрему групу складають службово-побутові приміщення (адміністративні, головна каса, службові і приміщення персоналу) та технічна група приміщень. В ресторані передбачена барна стійка, яка має зручний зв'язок з буфетом. Для виробництва готових продуктів, напівфабрикатів в ресторані розміщені заготівельні і доготівельні цехи.

Оскільки ресторан працює на сировині, розроблене меню потребує досить великої кількості перероблюваного м'яса, птиці, риби, субпродуктів, організували м'ясо-рибний цех. Овочевий цех призначений для очищення і приготування напівфабрикатів (очищеної картоплі, капусти, цибулі, коренеплодів тощо). [1, 11, 12]

Мийна кухонного посуду розташована найближче до гарячого цеху, а мийна столового посуду розміщується поряд з роздавальною і гарячим цехом. Сервізна об'єднана з мийною столового посуду та знаходиться поряд з білизняною.

Місце збору посуду обладнується спеціальними столиками з воронкоподібними отворами для скидання відходів у спеціальні баки. Посуд очищають від залишків їжі щіткою або дерев'яною ложкою. Реалізація готових страв і напоїв здійснюється через роздавальні в торговельні зали. Роздавальна є сполучною ланкою між виробництвом і залом. Цей об'єкт має пряме сполучення з гарячими та холодильними камерами, буфетами, кімнатами сервірування, посудомийними машинами та кімнатами для нарізання хліба.

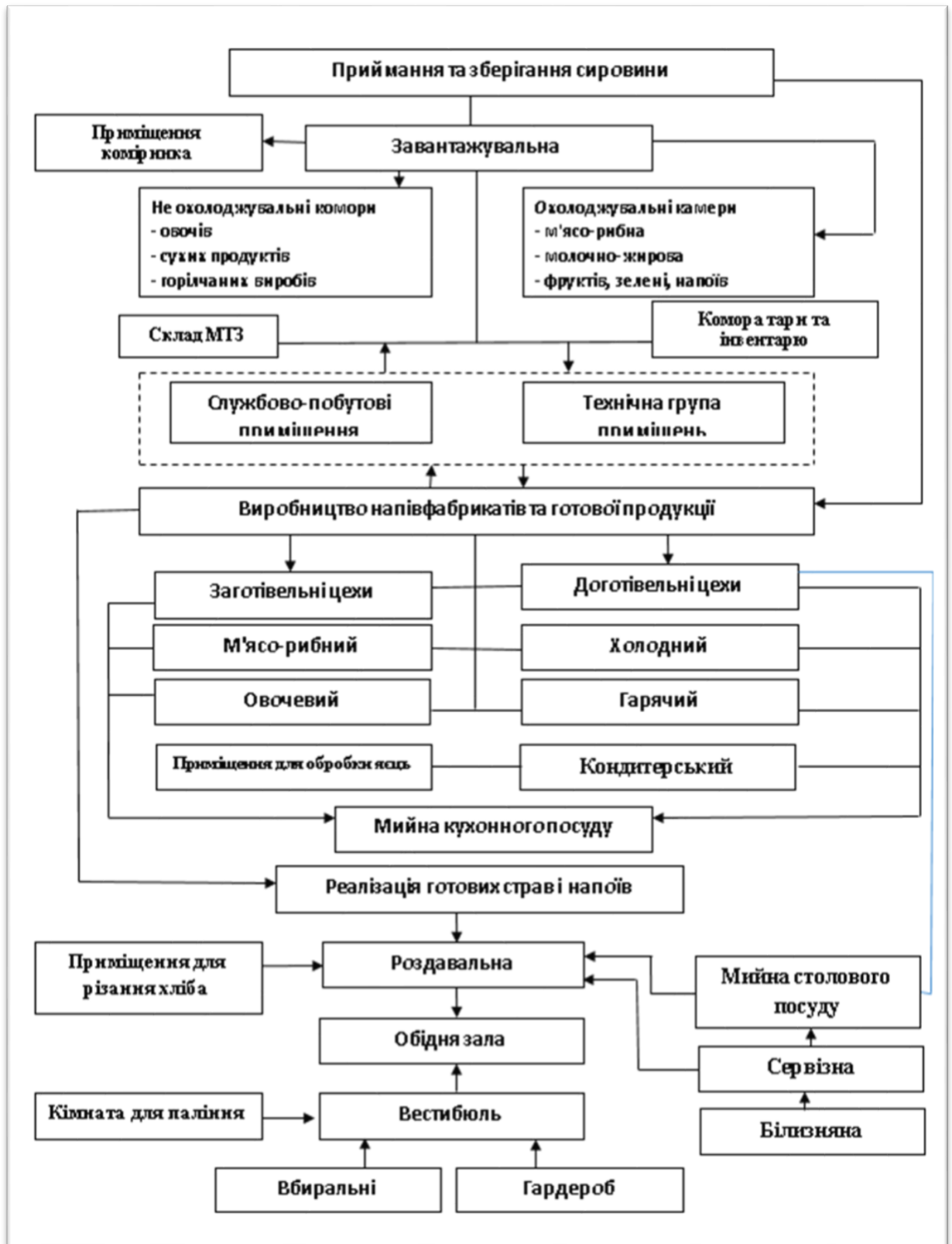
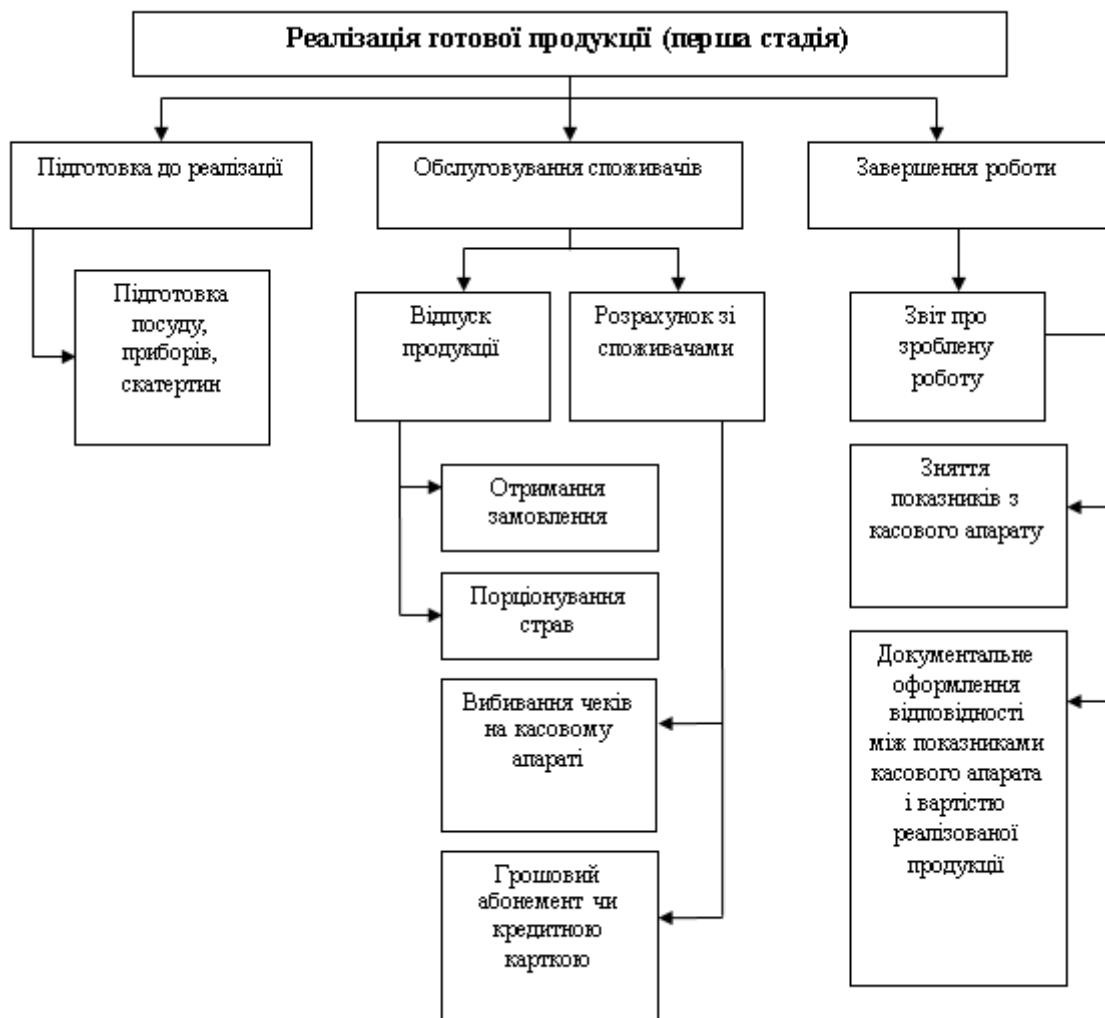


Рис. 3.3 - Структурно-технологічна схема організації виробництва ресторану на 200 місць

Біля входу в ресторан є передпокій, туалет і гардероб, необхідні для особистої гігієни відвідувачів. Всі приміщення повинні мати зручний зв'язок між собою. До приміщень для споживачів належать: вестибюльна група, зали, підсобні приміщення. Вестибюль — приміщення, в якому починається обслуговування споживачів продукції та послуг мого закладу. Гардероб розташований біля вестибюля і слугує для приймання верхнього одягу від споживачів та збереження його на термін перебування у закладі. Санвузли знаходяться біля гардеробу.

3.4.4 Характеристика процесу обслуговування споживачів готельних послуг в закладах ресторанного господарства засобу розміщення

Організація обслуговування споживачів поная у вигляді рис.3.4.



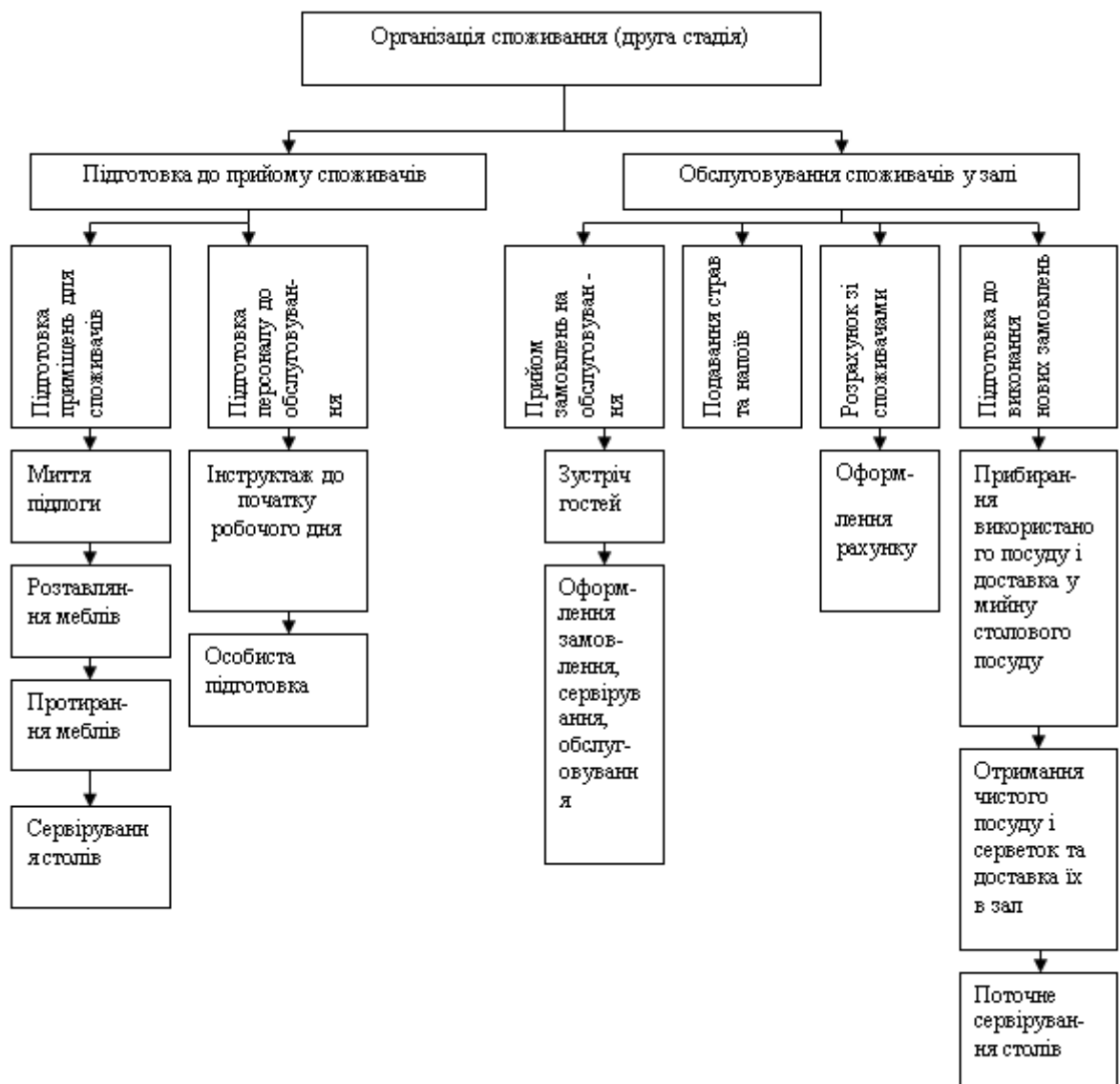


Рис. 3.4 – Структура процесу обслуговування в ресторані

3.3.5 Визначення загальної площі підприємства харчування

Підбірано склад та площі приміщень ресторану вищого класу при готелі і оформили їх у вигляді табл.3.24

Таблиця 3.24 – Склад і площі приміщень ресторану вищого класу на 200 місць

Назва приміщення	Площа, м2
Для відвідувачів	
Вестибюль	55
Гардероб	7
Туалет для чоловіків	7
Туалет для жінок	7
Туалет для маломобільних груп населення	7

Аванзал	11
Кімната для паління	7
Обідня зала	231
Виробничі	
Гарячий цех	23
Холодний цех	19
Овочевий цех	14
М'ясо-рибний цех	17
Буфет	7
Мийна кухонного посуду	10
Мийна столового посуду та сервізна	17
Кондитерський цех	16
Роздавальна	13
Приміщення завідуючого виробництвом	10
Приміщення для різання хліба	7
Приміщення для обробки яєць	6
Мийна і комора тари	7
Складські	
Ровантажувальна	18
Приміщення для комірника	7
Охолоджувальна м'ясо-рибна камера	11
Охолоджувальна камера молочно-жирових продуктів	8
Охолоджувальна камера напоїв	4
Охолоджувальна камера фруктів, зелені, овочів	9
Комора овочів та солінь	8
Комора сухих продуктів та бакалії	8
Комора горілчаних виробів	4
Комора хліба	4
Комора матеріального забезпечення	7
Службово-побутові	
Кабінет директора	10
Бухгалтерія	10
Приміщення персоналу	13
Гардероб персоналу	15
Санузли	13
Комора прибирального інвентарю і обладнання	4
Білизняна	10
Технічні	64
Електрощитова	11
Теплопункт	13
Венткамера припливна	26
Венткамера витяжна	13
Машинне відділення	10
Загальна площа приміщень	794

3.5 Характеристика приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення

Характеристику обраних приміщень представлено у вигляді табл. 3.25.
Таблиця 3.25 – Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення

№	Назва Приміщення	Площа, м ²	Характеристика
1.	Тренажерний зал	90	Приміщення з природнім освітленням для фізичного, психологічного відновлювання організму та занять спортом, знаходиться на 2 поверсі. Буде оснащений тренажерами для кардіо та силових навантажень.
2.	Приміщення для зберігання і ремонту тренажерів	17	Приміщення для зберігання і ремонту тренажерів
3.	Кімната інструктора	10	Приміщення з природнім освітленням для інструктора. Буде оснащено диваном, стільцем, столом, шафами, холодильником.
4.	Роздягальня чоловіча з санвузлом та душовою кабіною	33	Приміщення для прийняття душу. Буде оснащено душовими, шафами, та санвузлом
5.	Роздягальня жіноча з санвузлом та душовою кабіною	35	Приміщення для прийняття душу. Буде оснащено душовими, шафами, та санвузлом
6.	Господарська комора	9	Приміщення буде оснащено столом, шафами.
7.	Масажний кабінет	37	Приміщення з природнім освітленням для медсестри. Буде оснащено масажним столом, стільцем, столом, умивальником, шафою.

Розрахунок площі приміщень наводиться у вигляді табл.3.26.

Таблиця 3.26 - Перелік обладнання і розрахунок корисної площі приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення

Найменування обладнання	Необхідне устаткування			Площа обладнання, м ²
	Марка	Кількість одиниць, шт	Габаритні розміри, мм	
<i>Тренажерний зал</i>				
Бігова доріжка	GymBeam	4	1870x870x1400	6,48
Гребний тренажер	GymBeam	2	2400x600x900	2,88
Жим ногами	GymBeam	2	2210x1880x1290	8,3
Жим під кутом вгору	GymBeam	1	1875x1610x1350	3,01
Комбінований верстат	GymBeam	1	1890x1840x2080	3,47
Лава горизонтальна	GymBeam	2	1396x822x468	2,26
Лава для пресу	GymBeam	2	1720x640x1070	2,2

Машина Сміта	GymBeam	1	1620x2030x2150	3,28
Пулlover	GymBeam	1	1450x1240x1700	1,80
Ролик для йоги	GymBeam	3	300x85x300	0,08
Тренажер для привідних та відвідних м'язів стегна	GymBeam	2	1495x710x1620	2,12
Всього				35,88
Приміщення для зберігання і ремонту тренажерів				
Шафа	Jysk	1	700x1825x347	1,28
Стелаж	МДФ 175	3	1890x840x2080	4,76
Всього				6,04
Кімната інструктора				
Диван	Jysk	1	1370x770x670	1,05
Міні – холодильник	LG	1	450x850x472	0,38
Офісний стілець	Jysk	7	1220x680x610	5,8
Стіл	Jysk	7	740x1000x600	5,18
Шафа	Jysk	1	700x1825x347	1,28
Шафа для одягу	Jysk	1	1800x800x500	1,44
Всього				15,13
Роздягальня чоловіча з санвузлом та душовою кабіною				
Душова кабіна	CERSANIT	3	1850x900x900	5,01
Лава	Jysk	2	2000x300x445	1,2
Унітаз	CERSANIT	2	790x370x615	0,58
Шафа для зберігання речей	Jysk	3	1830x575x500	3,18
Всього				9,97
Роздягальня жіноча з санвузлом та душовою кабіною				
Душова кабіна	CERSANIT	3	1850x900x900	5,01
Лава	Jysk	2	2000x300x445	1,2
Унітаз	CERSANIT	2	790x370x615	0,58
Шафа для зберігання речей	Jysk	3	1830x575x500	3,18
Всього				9,97
Господарська комора				
Шафа	Jysk	1	700x1825x347	1,28
Стелаж	МДФ 175	1	1890x840x2080	1,58
Всього				2,86
Масажний кабінет				
Кушетка для масажу	Jysk	1	1900x580x530	1,10
Офісний стілець	Jysk	2	1220x680x610	1,64
Стіл	Jysk	1	740x1000x600	0,74
Умивальник	CERSANIT	1	544x282x900	0,15
Шафа для документів	Jysk	1	700x1825x347	1,28
Шафа для одягу	Jysk	1	1800x800x500	1,44
Всього				6,35

Склад і площі приміщень заданої групи надаються у вигляді табл.3.76.

Таблиця 3.27 – Склад і площі приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення

Назва приміщення	Площа, м ²
Господарська комора	9
Кімната інструктора	10
Масажний кабінет	37
Приміщення для зберігання і ремонту тренажерів	17
Роздягальня жіноча з санвузлом та душовою кабіною	35
Роздягальня чоловіча з санвузлом та душовою кабіною	33
Тренажерний зал	90
Всього	231

3.6 Характеристика приміщень центру психологічної реабілітації

Інновацією даного засобу розміщення є центр психологічної реабілітації, який буде розміщуватись на одній території, але окремою будівлею. Він буде функціонувати як для мешканців готелю (основні послуги входять до вартості пакета послуг) так і для жителів міста (відповідно сплачуються окремо). Такий вибір приміщень центру психологічної реабілітації направлений на діагностику гостей, з метою отримання більш широкої картини психологічного стану людини. В даному закладі відвідувачі можуть отримати кваліфіковану допомогу лікарів, не виходячи за межі готелю.

Приміщення центру психологічної реабілітації подано в таблиці 3.24.

Таблиця 3.28 – Приміщення центру психологічної реабілітації

Назва приміщення	S, м ²	Характеристика
Приймальна	28	Передбачений для зустрічі гостей центру. Буде обладнаний стійкою адміністратора, диваном та журнальним столиком
Кабінет діагностики	30	Кабінет, призначений для діагностичних процедур. Буде оснащений столом, стільцем, кушеткою, ширмою для переодягання, комп'ютером
Кабінет психотерапевта	25	Кабінет, призначений для консультації психотерапевта. Буде оснащений кушеткою, столом, кріслом, диваном, шафою для медичних засобів та медичних карток, комп'ютером
Кабінет невролога	25	Кабінет, призначений для консультацій невролога. Буде оснащений кушеткою, столом, кріслом, диваном, шафою для медичних засобів і медичних карток, комп'ютером

Кабінет терапевта	26	Кабінет, призначений для консультацій терапевта. Буде оснащений кушеткою, столом, кріслом, диваном, шафою для медичних засобів і медичних карток, комп'ютером та вагами
Кімната для тренінгів з психологічної підтримки	150	Кімната призначена для проведення тренінгів або вебінарів з питань організації роботи, де обговорюватимуться правила, переваги та труднощі з якими зіштовхнулись люди в період військового стану, напрями подолання цих труднощів із застосуванням цифрових засобів, соціальних мереж, психологічних мобільних додатків, платформ для відеозв'язку; Буде оснащений стільцями, столами, ноутбуками.
Санвузол чоловічий	7	Санвузол буде оснащено унітазом, пісуаром та рукомийником
Санвузол жіночий	6	Санвузол буде оснащено унітазом, біде та рукомийником
Санвузол для маломобільних груп населення	3	Санвузол буде оснащено унітазом з ручками для тримання та рукомийником, біде
Кімната медичного персоналу	7	Кімната, призначена для відпочинку медичного персоналу. Буде оснащена шафою, столом, стільцями та диваном
Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (жіноча)	26	Роздягальня буде оснащена лавками для переодягання, шафами для одягу, туалетом, рукомийником та душовою кабіною
Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (чоловіча)	29	Роздягальня буде оснащена лавками для переодягання, шафами для одягу, туалетом, пісуаром, рукомийником та душовою кабіною

Обладнання для приміщень інноваційного центру психологічної реабілітації та їх площі подано в табл. 3.29.

Таблиця 3.29 - Перелік обладнання і розрахунок корисної площі приміщень центру психологічної реабілітації

Необхідне устаткування				Площа обладнання, м ²
Найменування обладнання	Марка	Кількість одиниць, шт.	Габаритні розміри, мм	
Приймальна				
Стіл	ПРАГА	1	900*750*700	0,68
Стілець	«BASIC»	1	640*860*680	0,55
Диван	Alonzo	1	1530*1970*1060	3,01
Крісло	«Мартель»	2	810*970*880	1,58
Журнальний стіл	«BASIC»	1	900*900*491	0,81

Шафа для одягу	«Агіно»	1	2200*800*600	1,76
Комп'ютер	SAMSUNG PC	1	500*300*170	0,15
Всього				10,89
Санвузол чоловічий				
Унітаз	Bliss L	1	850x616x410	0,7
Пісуар	Colombo Снайпер	2	230x320x450	0,64
Рукомийник	Rich 12	2	430x745x800	1,47
Всього				2,81
Санвузол жіночий				
Унітаз	Bliss L	2	850x616x410	1,4
Рукомийник	Rich 12	2	430x745x800	0,64
Біде	«Bliss L»	1	440*370*540	0,16
Всього				2,20
Санвузол для маломобільних груп населення				
Рукомийник	«Rich 12»	1	430x745x800	0,32
Унітаз з ручками для тримання	«Bliss L»	1	850*616*410	0,52
Біде	«Bliss L»	1	440*370*540	0,16
Всього				1,00
Кабінет терапевта				
Стіл	ПРАГА	1	900*750*700	0,68
Крісло	«Мартель»	1	810*970*880	0,79
Диван	Alonzo	1	1530*1970*1060	3,01
Стілець	«BASIC»	2	640*860*680	1,10
Шафа з медичними картками	«Агіно»	1	1100*800*600	0,88
Кушетка	Talassovichі	1	2370x985x2170	2,33
Шафа	«Агіно»	1	1100*800*600	0,88
Комп'ютер	SAMSUNG PC	1	500*300*170	0,15
Всього				10,18
Кабінет психотерапевта				
Стіл	ПРАГА	1	900*750*700	0,68
Крісло	«Мартель»	1	810*970*880	0,79
Диван	Alonzo	1	1530*1970*1060	3,01
Стілець	«BASIC»	2	640*860*680	1,10
Шафа з медичними картками	«Агіно»	1	1100*800*600	0,88
Кушетка	Talassovichі	1	2370x985x2170	2,33
Шафа для медичного інвентарю	«Агіно»	1	1100*800*600	0,88
Комп'ютер	SAMSUNG PC	1	500*300*170	0,15

Всього				9,82
Кабінет невролога				
Стіл	ПРАГА	1	900*750*700	0,68
Крісло	«Мартель»	1	810*970*880	0,79
Диван	Alonzo	1	1530*1970*1060	3,01
Стілець	«BASIC»	2	640*860*680	1,10
Шафа з медичними картками	«Ariño»	1	1100*800*600	0,88
Кушетка	Talassovichì	1	2370x985x2170	2,33
Шафа для медичного інвентарю	«Ariño»	1	1100*800*600	0,88
Комп'ютер	SAMSUNG PC	1	500*300*170	0,15
Всього				9,82
Кабінет діагностики				
Стіл	ПРАГА	1	900*750*700	0,68
Стілець	«BASIC»	2	640*860*680	1,10
Кушетка	Talassovichì	1	2370x985x2170	2,33
Шафа для медичного інвентарю	«Ariño»	1	1100*800*600	0,88
Шафа для медичних карток	«Ariño»	1	1100*800*600	0,88
Ширма для переодягання	Прованс	1	1600x1800	1,6
Комп'ютер	SAMSUNG PC	1	500*300*170	0,15
Всього				11,93
Кімната для тренінгів з психологічної підтримки				
Стіл	ПРАГА	30	900*750*700	20,4
Стілець	«BASIC»	30	640*860*680	16,5
Ноутбук	SAMSUNG PC 4458	30	500*300*170	4,5
Всього				41,4
Кімната медичного персоналу				
Шафа	Sum 340	1	500x600x1800	0,30
Стіл	M-1	1	600x1200x750	0,72
Стілець	Аклас™	1	720x280x650	0,19
Диван	Карат	2	2100x750x700	1,57
Всього				2,78
Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (жіноча)				
Шафа для одягу (двосекційний)	Sum 320 P	5	500x600x1800	1,5
Лавка	Степ плюс	5	1200x800x700	4,8
Душова кабіна	JikaArctic	3	800x800x1950	1,92
Унітаз	Bliss L	2	850x616x410	1,4

Рукомийник	Rich 12	2	430x745x800	0,64
Всього				10,26
Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (чоловіча)				
Шафа для одягу (двосекційний)	Sum 320 P	5	500x600x1800	1,5
Лавка	Степ плюс	5	1200x800x700	4,8
Душова кабіна	JikaArctic	3	800x800x1950	1,92
Унітаз	Bliss L	2	850x616x410	1,4
Пісуар	Colombo Снайпер	2	230x320x450	0,64
Рукомийник	Rich 12	2	430x745x800	1,47
Всього				11,73

Склад і площі приміщень центру психологічної реабілітації наводяться у вигляді табл. 3.30.

Таблиця 3.30 – Склад і площі приміщень центру психологічної реабілітації

Приміщення	Площа, м ²
Приймальна	28
Кабінет діагностики	30
Кабінет психотерапевта	25
Кабінет невролога	25
Кабінет терапевта	26
Кімната для тренінгів з психологічної підтримки	150
Санвузол чоловічий	7
Санвузол жіночий	6
Санвузол для маломобільних груп населення	3
Кімната медичного персоналу	7
Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (жіноча)	26
Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (чоловіча)	29
Електрощитова	4
Теплопункт	4
Венткамера припливна	4
Венткамера витяжна	4
Всього, приміщення центру психологічної реабілітації, м²	378

3.7 Характеристика службово-побутових та господарсько-виробничих приміщень засобу розміщення

Група службово-побутових приміщень

Склад приміщень адміністрації та їх площі наводимо у вигляді табл. 3.28.

Таблиця 3.31 - Загальна площа службово-побутових приміщень

Приміщення	Площа, м²
Архів	15
Бухгалтерія	16
Кабінет директора	15
Кабінет завгоспа	15
Кабінет заступників директора	20
Планово – виробничий відділ	10
Приймальна	10
Всього	117

Господарські та виробничі приміщення

Проектуємо торгово-виробничі приміщення готелю відповідно до вимог ДБН В.3.2-11 та СНиП 3.09.04. Комплекс службово-господарських приміщень у готелі, що забезпечить простір і умови для основного технологічного процесу експлуатації обслуговування, управління, інженерно-технічних і господарських приміщень готелю. Склад і площі інженерно-технічних споруд визначаються завданням на проектування або проектом і відповідають чинним нормативним документам. Виходячи з корисної площі розраховуємо загальну площу приміщення та визначаємо її складові та площі та представляємо їх у вигляді таблиці. 3.32.

Таблиця 3.32- Загальна площа господарських і виробничих приміщень

Приміщення	Площа, м ²
Відділ брудної білизни	8
Відділ чистої білизни	12
Господарське приміщення	11
Електротехнічна	11
Майстерня ремонту білизни	8
Матеріально – технічний склад	20
Медпункт	11
Побутове приміщення	11
Приміщення розбирання брудної білизни	8
Приміщення чергової ремонтної зміни	13
Радіовузол	8
Резервний склад білизни	7
Ремонтна майстерня	11
Санвузол жіночий	6
Санвузол чоловічий	6
Сантехнічна	11
Склад видаткових матеріалів	12
Склад меблів	20
Склад прибирального інвентарю	8
Слюсарна	16
Всього	218

3.8 Визначення загальної площі готельного підприємства, конфігурації та поверховості будівлі

В табл.3.33 підбирано склад і площі приміщень підприємства готельного господарства, що проектується.

Таблиця 3.33 – Склад і площі приміщень готелю категорії 3* на 117 номерів

Назва приміщення	Площа, м ²
Група А. Житлові поверхи	
Група А/1. Житлові номери	
Апартамент	58,1
Люкс	361,6
Стандарт (одномісний)	912
Стандарт (двомісний з окремими ліжками)	1104
Номер для маломобільної групи населення	26,4

Разом по групі А/1	2462,1
Група А/2. Приміщення поповерхового обслуговування	
Хол	90
Кімната побутового обслуговування	9
Кімната чергового персоналу	11
Приміщення для чистої білизни	7
Приміщення для брудної білизни	7
Комора для зберігання візків	13
Приміщення чищення взуття	7
Санітарний вузол для персоналу	7
Разом по групі А/2	443
Група Б. Приміщення громадського призначення	
Група Б/1. Приймально-вестибюльна група	
Вестибюль	160
Бюро прийому і реєстрації	24
Консьерж сервіс	7
Кімнати чергового персоналу	19
Приміщення посильних	18
Камера схову	7
Приміщення охорони	20
Комора прибирального інвентарю	3
Гардероб	10
Швейцарська зона	12
Санітарно-технічний вузол для персоналу (чоловічий)	8
Санітарно-технічний вузол для персоналу (жіночий)	7
Санвузол вузол для чоловіків	6
Санвузол для жінок	6
Санвузол для маломобільних	6
Разом по групі Б/2	313
Група Б/2. Заклади ресторанного господарства	
Група Б/3. Приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення	794
Господарська комора	9
Кімната інструктора	10
Масажний кабінет	37
Приміщення для зберігання і ремонту тренажерів	17
Роздягальня жіноча з санвузлом та душовою кабіною	35
Роздягальня чоловіча з санвузлом та душовою кабіною	33
Тренажерний зал	90
Разом по групі Б/3	231
Група Б/4. Приміщення центру реабілітаційної психології	
Приймальна	28
Кабінет діагностики	30
Кабінет психотерапевта	25
Кабінет невролога	25
Кабінет терапевта	26
Кімната для тренінгів з психологічної підтримки	150
Санвузол чоловічий	7
Санвузол жіночий	6
Санвузол для маломобільних груп населення	3

Кімната медичного персоналу	7
Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (жіноча)	26
Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (чоловіча)	29
Разом по групі Б/4	362
Група В.	
Група В/1. Службово-побутові приміщення	
Архів	15
Бухгалтерія	16
Кабінет директора	15
Кабінет завгоспа	15
Кабінет заступників директора	20
Планово – виробничий відділ	10
Приймальня	10
Разом по групі В/1	117
Група В/2. Господарсько-виробничі приміщення	
Відділ брудної білизни	8
Відділ чистої білизни	12
Господарське приміщення	11
Електротехнічна	11
Майстерня ремонту білизни	8
Матеріально – технічний склад	20
Медпункт	11
Побутове приміщення	11
Приміщення розбирання брудної білизни	8
Приміщення чергової ремонтної зміни	13
Радіовузол	8
Резервний склад білизни	7
Ремонтна майстерня	11
Санвузол жіночий	6
Санвузол чоловічий	6
Сантехнічна	11
Склад видаткових матеріалів	12
Склад меблів	20
Склад прибирального інвентарю	8
Слюсарна	16
Разом по групі В/2	218
Загальна площа	3304,47

$$S_{роб} = 3304,47 * 1,15 = 3800 \text{ м}^2.$$

$$S_{заг} = S_{роб} \times K_2, \quad (3.23)$$

$$S_{заг} = 3800 * 1,03 = 3915 \text{ м}^2.$$

Планується проектувати готель з поверховістю споруди з шести поверхів, форма будівлі – прямокутна.

РОЗДІЛ 4 ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИЙ

4.1 Розміщення готельного підприємства в містобудівній структурі

Проектований готель категорії *** на 117 номерів буде розміщений у окремо стоячій будівлі. Для будівництва готельного підприємства було обрано земельну ділянку за адресою м. Буча, вул. Нове шосе 14.

В основі будинку, що проектується, виділені такі інженерно-геологічні елементи:

- рельєф ділянки забудови спокійний, рівний, без ухилу;
- тип ґрунту – дерново-підзолистий;
- глибина сезонного промерзання ґрунту 0,6 м.

Площа ділянки під будівництво визначена розміщенням закладу у досліджуваній місцевості, характером міської забудови та становить 6000 м².

На ділянці є дві автостоянки, одна для довготривалого перебування гостей, друга для короткочасного паркування автомобілів та автобусів, в'їзд до головного входу та господарського двору, в'їзд до головного входу готелю та ресторану, майданчик перед входом та виходом, а також проїзд з одностороннім рухом шириною 3,5 м, який заасфальтований та заасфальтований. Головний підхід до приміщень має ширину 1,5 м, а пішохідна доріжка - 0,75 м, вимощена фігурною бруківкою. Під'їзд до території шириною 3,5 м має кругову форму, що дозволяє пожежним машинам в'їжджати і виїжджати з обох боків по всій довжині.

Кількість паркомісць визначена відповідно до ДСТУ 4269 "Послуги туристичні". Визначається відповідно до "Класифікації готелів", для готелів категорії *** вона повинна становити не менше 25% від кількості номерів у готелі. Передбачуваний готель має ресторан, а отже, 60 паркомісць (у тому числі 20 місць для тимчасового паркування). Біля входу в готель передбачено два паркомісця для маломобільних груп населення (в готелі 11 номерів для маломобільних груп населення) та пандус біля головного входу.

Територія огорожена і засаджена деревами, які слугують санітарно-захисною зоною. Зелені насадження розташовані на відстані не менше 5 м від зовнішніх стін будівель і 3 м від краю проїжджої частини.

Території та самі приміщення освітлюються у вечірній та нічний час. Штучне освітлення території забезпечується наземними світильниками зі сферичними ліхтарями та прожекторами і прожекторами на дахах будівель.

Характеристика зовнішніх інженерних мереж (для нового будівництва):

- Мережі енергозабезпечення в районі – трансформаторна підстанція ТП №1 по вул. Нове шосе 12;
- Мережі водопостачання – сільський водогін \varnothing 500 мм проходить по вул. Нове шосе 12 на відстані 70 м від межі території забудови ;
- Мережі каналізації – районний колектор \varnothing 600 мм проходить на відстані 40 м від межі території забудови. Дощова каналізація – прийомник дощових вод на вул. Нове шосе 12 на відстані 40 м від ділянки будівництва;
- Мережа водопостачання — сільський водогін \varnothing 100 мм проходить між вул. Нове шосе 12 на відстані 50 м від межі території забудови;
- мережа теплофікації — міський теплопровід — власна котельня.

Розташування об'єктів на ділянці будівництва та благоустрій території зображено на аркуші 2 - план благоустрою в 3D-проекції.

4.2 Характеристика інженерних систем засобу розміщення

Водопостачання.

Основним призначенням системи водопостачання є забезпечення об'єкта водою належної якості для задоволення технічних, господарсько-побутових та протипожежних потреб.

Холодне водопостачання об'єкта здійснюється від зовнішньої водопровідної мережі населеного пункту, для якого проектується об'єкт.

Для визначення кількості води, необхідної для готельного комплексу, необхідно знати водоспоживання і технічні потреби житлового фонду.

Систему водопостачання готелю можна розділити наступним чином: для пожежогасіння - з оцинкованих труб з пожежними гідрантами (\varnothing 100 мм); для побутових потреб – з оцинкованих труб, підключених до змішувачів і кранів (\varnothing 100 мм); для виробництва - з оцинкованих труб, підключених до технічного обладнання (\varnothing 100 мм).

Система гарячого водопостачання живиться від пароперегрівачів з оцинкованих труб \varnothing 100 мм, встановлених на теплових пунктах.

Для ремонту частин водопровідної мережі буде встановлено запірний кран у колодязі за 4 метри від точки входу в будівлю, перед точкою з'єднання між технічним та сантехнічним обладнанням.

У готелях категорії 3* допускається тиск води перед запірною арматурою в номерах: мінімальний тиск для холодної та гарячої води становить 0,1 Мпа і 0,08 Мпа відповідно, а максимальний - 0,45 МПа.

Внутрішній водопровідний ввід – це трубопровід, що з'єднує зовнішню водопровідну мережу з внутрішньою водопровідною мережею до запірної арматури всередині будівлі. Кількість вводів залежить від типу водопостачання гостей; у готельних підприємствах передбачають два вводи, оскільки вода подається 24 години на добу.

Для вводів часто використовують сталеві труби, тому в проектуваному готелі будуть використані сталеві труби діаметром 50 мм, прокладені під ухилом 0,003-0,005 до зовнішньої мережі.

На вході встановлюється водомірний вузол, основним елементом якого є лічильник води. Лічильник води встановлюється на трубопроводі між двома засувками або шиберами для підрахунку витрат води.

Трубопровід прокладається відкритим способом і укладається на колонах, балках, фермах і стінах.

Зовнішній і внутрішній протипожежний водопровід встановлюються для захисту будівлі готелю від пожежі. Внутрішній протипожежний водопровід буде інтегрований з господарсько-питним водопроводом.

Розрахунок витрат води.

$$V_{\text{заг}} = \sum ((265*200)/1000)*365 + 3413,408 = 22758,4 \text{ м}^3$$

$$V_{\text{заг}} = \sum ((q_{\text{заг}} * N)/1000)*T$$

$$V_{\text{заг}} = \sum ((180*200)/1000)*365 = 13140 \text{ м}^3$$

$$V_n = (1,08 * 6000 * 2 * 187)/710 = 3413,408 \text{ м}^3$$

Каналізація.

Передбачається, що пропонований готель матиме такі внутрішні системи каналізації:

- Побутова - для очищення стічних вод від санітарно - технічних приладів (наприклад, туалетів, раковин, душових кабін);
- Промислова каналізація - для відведення промислових стічних вод;
- Внутрішні водостоки - для відведення дощової води та талого снігу з дахів будівель.

Припускаючи, що каналізаційні труби виготовлені зі сталі, ухил каналізаційної мережі становить 0, 6 м.

Відповідно до вимог ДБН В. 2. 5 - 64:2012, внутрішня каналізація включає дві окремі системи: господарсько – побутову та виробничу. Внутрішня каналізація складається з: приймального вузла, напірної лінії з пластикових труб (\varnothing 50мм) і стояка з пластикових труб (\varnothing 110мм). Заготівельна станція \varnothing 100 мм, фінішна станція \varnothing 100 мм, мийна станція \varnothing 100 мм. Пластикові труби використовуються для прокладання коротких зливних ліній від умивальників, раковин, ванн і т. д.

При виборі труб були враховані переваги кожної з них. Основною перевагою чавунних труб є їх звукоізоляційні властивості. Масивні стінки труб поглинають акустичні коливання. Термін служби чавунних каналізаційних труб не встановлений, але на практиці він становить понад 50 років.

Для усунення засмічень і прочищення каналізаційної мережі передбачені ревізії.

Ревізії дозволяють прочищати труби в обох напрямках і складаються з люка в трубі, закритого гумовою прокладкою і закріпленого на корпусі двома або чотирма болтами. Вони встановлюються на вертикальних і горизонтальних ділянках трубопроводу. Якщо труба прокладена під землею, то люк розміщують над нею.

Щоб запобігти забрудненню стічних вод перед їх скиданням у міську каналізацію, рекомендується попередньо очищати стічні води на тій стадії виробничого процесу, де відбувається попередня обробка сировини. В овочевих цехах слід встановлювати пісковловлювачі, в м'ясних і рибних цехах, а також умийних приміщеннях - жироловлівачі.

Зовнішня каналізація включає в себе зливу та дощову каналізацію, які виводяться в садову вуличну мережу.

Внутрішня каналізаційна мережа прокладена таким чином, щоб стічні води відводилися від будівель найкоротшим шляхом.

Стояки передбачені там, де сконцентрований водозбір стічних вод. Стояки будуть розташовуватися якомога ближче до колон огорожувальної конструкції, якомога ближче до водозбірників, які приймають найбільш забруднені стічні води. Щоб уникнути замерзання, стояки не будуть розташовані біля зовнішніх стін або дверей.

Внутрішні водостоки відводять дощову воду і талий сніг з дахів через трубопроводи всередині будівлі. Вода з внутрішніх водостоків стікає на пішохідну доріжку (відкриті випуски). Жолоби з відкритими випусками при розрахунковій зовнішній температурі нижче -5°C оснащені гідрозатворами,

щоб запобігти потраплянню холодного повітря в жолоби і замерзанню в холодну пору року. Ринви виготовлені з чавунної напірної труби. Внутрішні ринви очищаються шляхом огляду.

Опалення.

Системи опалення готелів забезпечують стабільний температурний режим і комфортні санітарні умови відповідно до вимог в опалювальний сезон.

Протягом всього опалювального періоду система опалення працює без перебоїв, забезпечуючи нормальну температуру в приміщенні.

Проектування всіх приміщень з мінімальним споживанням тепла У спроектованих готелях локальні системи опалення організовані за принципом поєднання всіх основних елементів в одному пристрої.

Такою системою буде опалювальний котел, який буде розташований на тепловому пункті. У підвалі. Температура теплоносія на вході 60-70 °С.

Також передбачається, що для внутрішнього опалення буде використовуватися вода при 60°C. Перевагою використання електродкотлів є екологічність. Він не забруднює навколишнє середовище, не виділяє пилу, запаху та інших продуктів горіння. Електричні чайники не вбирають повітря, тому вони більш безпечні у використанні.

Використання електричного котла знижує ймовірність пожежі чи інших надзвичайних ситуацій. Основною причиною використання систем опалення в готелях є підтримання комфортної температури в усіх номерах готелю 20°C у холодну пору року.

Для визначення необхідної теплової потужності системи опалення проводяться розрахунки втрат тепла всередині приміщень та по будинку.

Розрахункове значення теплової потужності системи опалення визначається з урахуванням: а) Втрати тепла через навколишні конструкції.

1) Втрати тепла на опалення вентиляції зовнішнього повітря.

2) Втрати тепла поверхнею ізолюваного трубопроводу, встановленого в неопалюваному приміщенні.

3) Тепловий потік, що регулярно генерується електричним обладнанням, освітленням, побутовою технікою тощо.

Обігрівач призначений для передачі тепла від холодоагенту повітрю приміщення, в якому він встановлений, і навколишнім конструкціям.

До обігрівачів висувається багато вимог.

1. Гігієна та гігієнічні вимоги - Нагрівачі використовуються для запобігання горінню пилу, зменшення нейтралізації негативно заряджених нестабільних іонів та забезпечення безпеки під час використання (запобігання теплового удару) температура тіла має бути низькою; площа зведена до мінімуму, щоб зменшити накопичення пилу. Вільний доступ для видалення пилу з корпусу та конструкції корпусу за ним.

2. Економічні – обігрівачі мають найнижчі витрати на виготовлення, встановлення та експлуатацію.

3. Архітектурно і конструктивно - зовнішній вигляд обігрівача адаптується до інтер'єру приміщення і не порушує його гармонію.

Усі обігрівачі розташовані так, щоб забезпечити безпечний огляд, очищення та ремонт. Вертикальні пристрої розміщують під віконною рамою.

Прокладка труб на території приміщення є відкритою, так як цей спосіб простий і недорогий.

Розрахунок витрат тепла на опалення, Q_0 , Гкал, проводиться за формулою:

$$V_6 = 2053 * 0,8 + ((2053 * 3,3) * 10) = 69391,4 \text{ м}^3$$

$$Q_0 = 3,5254 \times 10^{-7} * 69391,4 * 180 * 18,5 * 0,3 = 24,44 \text{ Гкал}$$

Вентиляція.

Приміщення має природну вентиляцію. Крім того, недостатня природна вентиляція у виробничих приміщеннях ресторану (кухня, пральна машина, зал приготування).

Для видалення великої кількості тепла, вологи та пари від кухонного обладнання та приладів необхідно використовувати механічну подачу та витяжку повітря.

Над джерелом пари і тепла встановлюється вентиляційний ковпак. Над основною кухонною плитою встановлюється вентиляційний дах для виходу диму від приготування їжі.

При механічній витяжній вентиляції забруднене повітря видаляється з приміщення за допомогою вентилятора, а свіже повітря потрапляє в приміщення через отвори стін і вентиляційні решітки.

Для припливу та витяжки повітря в приміщенні встановлена припливно-витяжна система, подача та відведення повітря здійснюється різними каналами, а приплив повітря регулюється за допомогою решіток.

Повітрообмін - це кількість повітря, яке необхідно подавати в кімнату або видаляти з неї.

Розрахунки повітрообміну в приміщеннях проводяться з урахуванням різноманітності санітарних норм або норм.

Кратність повітрообміну - це відношення кількості повітря, що подається або видаляється з приміщення протягом години, до об'єму приміщення. Це значення показує, як часто забруднене повітря повністю замінюється свіжим зовнішнім повітрям протягом години.

Кондиціонування.

Кондиціонування повітря – це процес створення та автоматичного підтримання найбільш сприятливих для здоров'я людини температури, вологості та швидкості руху повітря в закритому приміщенні (комфортне кондиціонування повітря), або процес технологічних процесів, систем і пристроїв засоби керування роботою (технічне кондиціонування).

Відповідно до санітарно-гігієнічних вимог, оптимальна температура в громадських, адміністративних і побутових приміщеннях становить 20-22 °С,

допустимі коливання в теплий період 20-28 °С, в холодний і перехідний період - 18-22 °С. Вологість – 40-45%, Швидкість повітря – 0,25 м/с.

Вибір та проектування системи кондиціонування здійснюється згідно з ДБН В.2.2-20: 2008.

Мультиспліт системи кондиціонування найчастіше використовуються для кондиціонування житлових і громадських приміщень.

Мультиспліт-система - це різновид спліт-системи. Різниця лише в тому, що кілька внутрішніх блоків (зазвичай від 2 до 10) підключено до одного зовнішнього блоку.

При цьому внутрішні блоки бувають не тільки різної потужності (зазвичай від 2 до 5 кВт), а й різного типу (настінний, касетний, каналний, підлоговий, підлогово-стельовий, стельовий) і підходять до будь-якого інтер'єру.

Кондиціонер в кожній кімнаті регулюється індивідуально. Кондиціонер спліт-система складається із зовнішнього блоку (компресор конденсатор) і внутрішнього блоку (випарник).

Компресор, конденсатор і вентилятор розташовані всередині зовнішнього блоку. Зовнішні блоки встановлюються на стінах, дахах або горищах будівель. Внутрішні блоки встановлюються безпосередньо в кондиціонованому приміщенні і призначені для охолодження або підігріву повітря, його фільтрації та забезпечення необхідного руху повітря в приміщення.

Енергозабезпечення.

Енергопостачання закладу громадського харчування здійснюється від електричної підстанції закладу, яка підземною кабельною мережею підключена до основних розподільчих пунктів району.

Після підстанції напруга знижується до 380, 220 В і передається споживачам через трифазну мережу змінного струму, де електроенергія передається переважно по чотирьох лініях електропередачі.

Електрична мережа готелю розділена на електричну напругою 380 В та освітлювальну напругою 220 В.

Групові щити силової мережі та мережі освітлення розділені.

У готелях є дві системи ланцюга електропостачання: основне та вторинне.

Приміщення, призначені для гостей (кімнати, кабінет здоров'я та ін.), обладнані основним електричним освітленням.

Для економії електроенергії вночі та під час перерв ми встановили альтернативне освітлення, яке становить приблизно 30% від основного.

Ці мережі забезпечують освітлення коридорів, сходів, входів, вестибюлів, гардеробів, прихованих камер, бездротових вузлів, квиткових кас, станцій пожежної та охоронної сигналізації.

Енергопостачання здійснюється через телефонну станцію готелю.

Електророзподільні шафи забезпечують роботу промислових і побутових приладів, освітлювальних приладів, допоміжних систем і будь-яких електросистем.

Основна роль розподільчого пристрою - прийом і розподіл електроенергії напругою 380/220.

ППКП забезпечує роботу енергоспоживаючих пристроїв під час короткочасних відключень електроенергії та захищає від коротких замикань і стрибків напруги в мережах живлення.

Повний список функцій включає: [63] - Рахунок за електроенергію.

– Захист від перевантаження готельних ліній.

– Захист споживачів електроенергії від короткого замикання.

– Розподіл електроенергії по окремих внутрішніх лініях електропередачі.

– Набір правил та інших функцій.

При використанні системи кондиціонування повітря обов'язковим є її центральне встановлення в місці, яке не погіршує архітектурний вигляд

будинку та не створює шуму, а також відводить тепло конденсації від холодоагенту. Конденсат, який утворюється при охолодженні та висиханні повітря, відводиться через труби, підключені до системи зливної каналізації.

В готелі електромережа буде прокладена приховано у цегляних стінах, перегородках безпосередньо під штукатуркою та під паркетом (зовнішня частина розетки на рівні несучої поверхні).

В готелі, що проектується будуть використовуватись також слабкоструміві пристрої, які передбачають використання телефонів, телевізорів, а також встановлення пожежної та охоронної сигналізації.

Загальні витрати електроенергії готельним підприємством, P , кВт, визначають за збільшеним показником $P_{жс}$, за формулою:

$$P=(0,53*200+0,53 *200+0,53*231+0,53*60)*365 = 133674 \text{ кВт}$$

Системи безпеки та зв'язку.

В закладі, що проектується буде встановлена комбінована (пожежна і охоронна) система сигналізації відповідно до ВБН В.2.5-78.11.01-2003. [10]

У вікнах, дверях і коридорах готелю будуть встановлені датчики охоронної сигналізації.

При спрацьовуванні сигналізації надходить сигнал в центральний офіс служби безпеки.

На підприємствах громадського харчування (виробничі приміщення та їдальні), у вестибюлях готелів та ресторанів, у закладах культури та дозвілля, у приміщеннях адміністративних органів та на поверхах встановлено датчики пожежної сигналізації.

При спрацьовуванні сигналізації надходить сповіщення до районної пожежної частини.

Пропонований об'єкт буде оснащений такими системами зв'язку: Місцевий телефонний зв'язок, внутрішній зв'язок, супутникове телебачення та WLAN.

Системою міського телефонного зв'язку будуть обладнані наступні зони об'єкта : Усі готельні номери, адміністративні офіси, рецепція готелю та робота ресторану.

Також доступні супутникове телебачення. Усі номери готелю оснащені електронними замками, що значно покращує умови відпочинку для наших гостей. Нежитлові системи зв'язку та сигналізації в будівлях готелів впроваджуються згідно з ДБН В.2.2-9.

Рекомендується, щоб у номерах тризіркових готелів були сейфи.

Однак, оскільки запропонований заклад розташований у сільській місцевості далеко від центру міста, у номерах готелю немає сейфів. Однак, як частина, у нас є кімната для зберігання, де ви можете зберігати свої цінні речі, якщо ви бажаєте.

4.3 Пропозиції щодо дизайну

Хай-тек базується на щирому показі функцій, структур і матеріалів і проявляється в підкресленні конструктивних і технологічних елементів.

У сферу естетично значимих потрапляють елементи, що формують вигляд виробничого середовища на промислових підприємствах, які до цього в обмеженій мірі були об'єктами художньо-проектної діяльності: естакади, трубопроводи, установки кондиціонування та ін.

Перетворені естетичним баченням художника, архітектора, дизайнера та винесені з підвалів і горищ на фасади і в інтер'єри будівель, інженерні комунікації та технологічне обладнання роблять сильний емоційний вплив завдяки незвичності форм, інтенсивності колірної забарвлення покриттів, блиску шліфованої поверхні сталевого каркаса.

Повсюдно використовуються мобільні перегородки, що дозволяють міняти планування внутрішнього простору. Технологічний дизайн наявна повсюдно: в обробці стін і стель, дверей, вікон, сходів. Мінімум декору в інтер'єрі стилю хай-тек компенсується значимістю матеріалу тих чи інших елементів: гра світла на

склі, блиск хрому і нержавіючої сталі несуть певну декоративне навантаження. З'єднання в одному інтер'єрі протистоять тенденцій в конкретній реальності приймає форму техніцизму і функціоналізму з експресіонізмом: нагромадження форм, масивні извиваючіся трубопроводи, гіпертрофовані конструкції - переважає буденне, виведене в ранг надграндіозного.

Штучні матеріали з їх можливістю до легкої трансформації форми, кольору і відтінків є основою інтер'єру хай-тек. Пластик всіх видів — жорсткий і гнучкий, прозорий і непрозорий, гладкий або з яскраво вираженою фактурою — все знаходимо в інтер'єрах у стилі хай-тек. Холодний елегантний блиск стали, хрому та алюмінію, нарочито «промисловий» вигляд присутні у всіх елементах інтер'єру — на підлозі і на підвісній стелі, в конструкції віконних рам, сходів, створюючи техногенні джунглі з балок, ферм і трубопроводів, хромованих, нікельованих або різнобарвних. Але хай-тек не назвеш важким або масивним. Легкість і невагомість інтер'єру надає широке використання скла і прозорого пластика. Перегородки, меблі, пронизана повітрям і світлом, витончені деталі пом'якшують початкову жорсткість стильового напрямку.

Різноманіття варіантів оформлення інтер'єру обмежується тільки фантазією дизайнерів, їх гарним смаком і почуттям міри, завдяки продуманому поєднанню в інтер'єрах одного стилю різних деталей і предметів із стилю іншого.

Хай-тек ХХІ століття — це наука плюс архітектура плюс сучасні технології. Він успадковує досвід своїх попередників: конструктивізму, структуралізму, хай-тека в архітектурі і одночасно підкоряється основним специфічним законам, а саме: в сучасному світі приміщення в стилі хай-тек — це приміщення, де простір використовується по максимуму, а декор — по мінімуму. Ніякої громіздких меблів, дзеркал у масивній оправі, доричних колон, шпалер в квіточку, ширм — а тільки аскетично оформлення (часто пофарбовані в світлі тони для розширення простору) стіни, скляний стіл, багато світла, чіткі лінії і пропорції, зручні і невеликі крісла, стільці і дивани з пластику та шкірозамінника, стелажі замість масивних шаф і полиць і т.д.

У приміщенні такого стилю відмінно вписується новітня техніка, така як настінна плазмова панель для домашнього кінотеатру або комп'ютер останнього покоління з ЖК-монітором та іншими «прибамбасами»; мінімум декору — означає відмову від малюнків і візерунків, химерне поєднання створюють в хай-теке фактура, простір і світло, на сполученнях яких і грають дизайнери. В інтер'єрі хай-тек багато прямий гри світла і тіні, немає напівтонів, багато світлових відображень і блискучих поверхонь, причому збалансувати це так, щоб не різало око, а було простим і спокійним, — першочергове і дуже складне завдання; хай-тек був одним з перших стилів, хто «ризикнув» використовувати в інтер'єрі ультрасучасні матеріали і технології: склошпалери, натяжні стелі, вінілові покриття, металеві нитки — все бронзового, білого, золотого тонів.

РОЗДІЛ 5. ЕКОНОМІЧНИЙ

5.1. Обґрунтування операційних доходів готелю

Таблиця 5.1 – Розрахунок пропускної спроможності засобу розміщення на 2024 рік

Категорія номерів	Кількість номерів	Кількість місць	Термін експлуатації номерів, діб	Річна пропускна спроможність готелю, людино-діб
Апартамент	5	10	366	3660
Люкс	5	10	366	3660
Номер I категорії (одномісний)	34	34	366	12444
Номер I категорії (двомісний)	62	124	366	45384
Номер I категорії для маломобільних	11	22	366	8052
Разом	117	200	366	73200

Таблиця 5.2. – Планування доходів від продажу номерів на 2024 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 місць, тис. грн.
Апартамент	3660	0,6	2196	4500,000	9882,000
Люкс	3660	0,6	2196	3300,000	7246,800
Номер I категорії (одномісний)	12444	0,6	7466	2100,000	15679,440
Номер I категорії (двомісний)	45384	0,6	27230	2200,000	59906,880
Номер I категорії для маломобільних	8052	0,6	4831	1800,000	8696,160
Разом	73200		43920		101411,280

Таблиця 5.3 – Планування обсягів реалізації продукції власного виробництва та закупних товарів закладу ресторанного господарства на 2024 р

Назва продукції та товарів	Товарооборот за день			Товарооборот за місяць	
	Кількість порцій, шт, л, кг	Середньозважена роздрібна ціна, грн.	Сума тис. грн.	Кількість порцій, шт, л, кг	Сума тис. грн.
1	2	3	4	5	6
1.Продукція власного виробництва					
Холодні страви та закуски:	1285	45,00	57,83	38550,00	1734,75
Гарячі закуски	214	55,00	11,77	6420,00	353,10
Супи:	1071	60,00	64,26	32130,00	1927,80
Другі гарячі страви	1285	95,00	122,08	38550,00	3662,25
Солодкі страви та гарячі напої	428	55,00	23,54	12840,00	706,20
Всього	4283		279,47	128490,00	8384,10
2.Закупні товари					
Гарячі напої	171,36	120,00	20,56	5140,80	616,90
Холодні напої	61,20	110,00	6,73	1836,00	201,96
Хліб та хлібобулочні вироби	48,96	55,00	2,69	1468,80	80,78
Борошняні, кондитерські вироби	612,00	95,00	58,14	18360,00	1744,20
Шоколад	8,57	140,00	1,20	257,10	35,99
Фрукти	24,48	60,00	1,47	734,40	44,06
Вино-горілчані вироби	122,40	120,00	14,69	3672,00	440,64
Пиво	30,60	55,00	1,68	918,00	50,49
Всього	1079,57		107,17		3215,03
Разом			386,64		11599,13

Таблиця 5.4 – Планування річного товарообороту продукції власного виробництва та закупних товарів ресторанного господарства готелю на 2024 рік

Назва продукції та товарів	Товарооборот за місяць, тис. грн.	Товарооборот за рік, тис.грн.
Продукція власного виробництва	8384,100	100609,200
Закупні товари	3215,028	38580,336
в тому числі алкогольні напої, пиво	491,130	5893,560
Плановий роздрібний товаро-оборот (п.1.+ п.2)	11599,128	139189,536

Таблиця 5.5 – Дохід підрозділів готельного підприємства від надання додаткових послуг (інших господарських підрозділів) на 2024 рік

Послуга	Загальний попит, осіб /рік	Ціна, грн.	Прибуток за плановий рік, тис. грн.
Тренажерний зал	18000	200	3600,000
Масажний кабінет	18000	200	3600,000
Всього			7200,000

Таблиця 5.5 – Дохід підрозділів готельного підприємства від надання додаткових інноваційних послуг на 2024 рік

Послуга	Загальний попит, осіб /рік	Ціна, грн.	Прибуток за плановий рік, тис. грн.
Психологічна діагностика	4000	400	1600,000
Консультація психотерапевта	4000	300	1200,000
Консультація невролога	4000	300	1200,000
Консультація терапевта	4000	300	1200,000
Тренінг з психологічної підтримки	3000	600	1800,000
Разом			7000,000

Таблиця 5.7 – Планування доходу від операційної діяльності готелю на 2024 рік.

Дохід (виручка) готелю	Плановий дохід, тис. грн.
Від продажу номерів	101411,280
Ресторанного господарства	139189,536
Інших господарських підрозділів	7200,000
Від надання додаткових інноваційних послуг	7000,000
Всього	254800,816

5.2. Планування операційних активів (ресурсів) засобу розміщення

Таблиця 5.8. – Склад і первісна вартість основних засобів та інших необоротних матеріальних активів засобу розміщення на 2024 рік

Вид основних засобів та необоротних матеріальних активів	Первісна вартість основних засобів та необоротних матеріальних активів, тис. грн.			
	засобу розміщення	закладу ресторан-ного господарства	інших господарських підрозділів	Разом
1.Будівлі, споруди	190707,138	63744,537	42097,202	296548,878
2.Машини та обладнання, в тому числі:				
2.1. Холодильне обладнання	5156,339	4361,468	1280,052	10797,860
2.2. Механічне обладнання	3783,380	2198,799	1305,860	7288,039
2.3. Теплове обладнання	5022,140	2859,472	2183,315	10064,927
2.4. Торговельне обладнання	2114,151	2456,874	681,318	5252,343
2.5. Вимірювальні прилади	1594,388	655,511	92,907	2342,805
3.Меблі, інше офісне обладнання	27214,530	6689,305	2653,012	36556,847
4.Транспортні засоби	11999,457	4185,977	831,002	17016,436

5.Комп'ютери, електронно-обчислювальні машини	7618,375	650,349	650,349	8919,074
6. Телефони	727,772	640,026	578,088	1945,886
Разом				396733,095

Таблиця 5.9. – Розрахунок суми амортизації за видами основних засобів готелю на 2024 рік

Вид основних засобів	Первісна вартість основних засобів, тис. грн.			Термін використання, роки	Сума амортизації основних засобів, тис. грн.			
	засобу розміщення	закладу ресторанного господарства	інших господарських підрозділів		засобу розміщення	закладу ресторанного господарства	інших господарських підрозділів	Разом
1.Будівлі, споруди	190707,138	63744,537	42097,202	25	7628,286	2549,781	1683,888	11861,955
2.Машини та обладнання, в тому числі:								
2.1.Холодильне обладнання	5156,339	4361,468	1280,052	3	1718,780	1453,823	426,684	3599,287
2.2.Механічне обладнання	3783,380	2198,799	1305,860	3	1261,127	732,933	435,287	2429,346
2.3.Теплове обладнання	5022,140	2859,472	2183,315	5	1004,428	571,894	436,663	2012,985
2.4.Торговельне обладнання	2114,151	2456,874	681,318	5	422,830	491,375	136,264	1050,469
2.5. Вимірювальні прилади	1594,388	655,511	92,907	5	318,878	131,102	18,581	468,561
3.Меблі, інше офісне обладнання	27214,530	6689,305	2653,012	7	3887,790	955,615	379,002	5222,407
4.Транспортні засоби	11999,457	4185,977	831,002	10	1199,946	418,598	83,100	1701,644
5.Комп'ютери, електронно-обчислювальні машини	7618,375	650,349	650,349	5	1523,675	130,070	130,070	1783,815
6. Телефони	727,772	640,026	578,088	4	181,943	160,007	144,522	486,471
Разом за рік								30616,940

5.3 Розробка плану з праці

Таблиця 5.10. – Посадова структура штатного розпису засобу розміщення на 2024 рік

№ пор.	Посада	Кількість посадових одиниць
	Адміністративно-управлінський персонал	
1	Генеральний директор	1
2	Менеджер служби прийому та розміщення	1
3	Менеджер служби управління номерним фондом	1
4	Менеджер служби ресторанного господарства	2
5	Головний інженер	1
6	Менеджер служби управління присадибним господарством	1
7	Головний бухгалтер	1
8	Бухгалтер	1
9	Касир	2
10	Старший економіст	1
11	Маркетолог	2
12	Інженер з охорони праці	1
13	Кадровий менеджер	1
14	Завідувач складським господарством	1
15	Секретар	1
17	Начальник охорони	1
	Разом по адміністративно-управлінському персоналу	19
	Виробничий (операційний) персонал	
1	Черговий адміністратор служби прийому та розміщення	2
2	Службовець з бронювання номерів	1
3	Адміністратор служби управління номерним фондом	1
4	Покоївка	14
5	Кастелянша	3
6	Працівники охорони	4
7	Інженер з комп'ютерних систем	2
8	Фітнес-тренер	2
9	Медсестра	1
10	Масажист	1
11	Завідувач виробництвом	1
12	Кухарі 3 розряду	3
13	Кухарі 4 розряду	5
14	Кухарі 5 розряду	3
15	Комірник	2
16	Вантажник	2
17	Гардеробник	2
18	Адміністратор залу	2
19	Офіціант	9
20	Бармен	3
21	Спеціаліст з діагностики	2
22	Психотерапевт	2

23	Невролог	2
24	Терапевт	2
	Разом по виробничому (операційному) персоналу	71
	Допоміжний персонал	
1	Носій багажу	2
2	Водій	2
3	Вантажник	2
4	Слюсарь-сантехнік	1
5	Електромонтер з експлуатації та ремонту електроустаткування	1
6	Майстер з ремонту систем опалення холодильних установок	1
7	Майстер з ремонту обладнання	2
8	Працівники пральної	1
9	Персонал для благоустрою території	3
10	Працівники присадибної ділянки	1
11	Мийники посуду	2
12	Прибиральники	2
	Разом по допоміжному персоналу	20
	Разом по закладу готельно - ресторанного господарства	110

Таблиця 5.11. – Планування фонду основної заробітної плати персоналу засобу розміщення на 2024 рік

Посада	Кількість посадових одиниць	Посадовий оклад, грн.	Сума тарифної частини, грн.	Доплати	Надбавки	Разом ФОП, тис. грн.
1	2	3	4	5	6	7
Адміністративно-управлінський персонал						
Генеральний директор	1	65000	65000	-	-	65,00
Менеджер служби прийому та розміщення	1	35000	35000	-	-	35,00
Менеджер служби управління номерним фондом	1	35000	35000	-	-	35,00
Менеджер служби ресторанного господарства	2	35000	70000	-	-	70,00
Головний інженер	1	35000	35000	-	-	35,00
Менеджер служби управління присадибним господарством	1	32000	32000	-	-	32,00

Головний бухгалтер	1	37000	37000	-	-	37,00
Бухгалтер	1	25000	25000	-	-	25,00
Касир	2	20000	40000	-	-	40,00
Старший економіст	1	32000	32000	-	-	32,00
Маркетолог	2	42000	84000	-	-	84,00
Інженер з охорони праці	1	18200	18200	-	-	18,20
Кадровий менеджер	1	18200	18200	-	-	18,20
Завідувач складським господарством	1	18200	18200	-	-	18,20
Секретар	1	18200	18200	-	-	18,20
Начальник охорони	1	31850	31850	-	-	31,85
Разом по адміністративно-управлінському персоналу	19		594650			594,65
Виробничий (операційний) персонал						
Черговий адміністратор служби прийому та розміщення	2	32000	64000	-	-	64,00
Службовець з бронювання номерів	1	23000	23000	-	-	23,00
Адміністратор служби управління номерним фондом	1	22000	22000	-	-	22,00
Покоївка	14	13000	182000	-	-	182,00
Кастелянша	3	13000	39000	-	-	39,00
Працівники охорони	4	13000	52000	-	-	52,00
Інженер з комп'ютерних систем	2	27300	54600	-	-	54,60
Фітнес-тренер	2	20800	41600	-	-	41,60
Медсестра	1	18200	18200	-	-	18,20
Масажист	1	18200	18200	-	-	18,20
Завідувач виробництвом	1	32500	32500	-	-	32,50
Кухарі 3 розряду	3	23400	70200	-	-	70,20

Кухарі 4 розряду	5	24700	123500	-	-	123,50
Кухарі 5 розряду	3	27300	81900	-	-	81,90
Комірник	2	18200	36400	-	-	36,40
Вантажник	2	18200	36400	-	-	36,40
Гардеробник	2	14300	28600	-	-	28,60
Адміністратор залу	2	27300	54600	-	-	54,60
Офіціант	9	23400	210600	-	-	210,60
Бармен	3	24700	74100	-	-	74,10
Спеціаліст з діагностики	2	25000	50000	-	15000	50,00
Психотерапевт	2	25000	50000	-	15000	50,00
Невролог	2	25000	50000	-	15000	50,00
Терапевт	2	25000	50000	-	15000	50,00
Разом по виробничому (операційному)	71		1463400	-	-	1463,40
Допоміжний персонал						
Носій багажу	2	14300	28600	-	-	28,60
Водій	2	22100	44200	-	-	44,20
Вантажник	2	18200	36400	-	-	36,40
Слюсарь-сантехнік	1	15600	15600	-	-	15,60
Електромонтер з експлуатації та ремонту електроустаткування	1	15600	15600	-	-	15,60
Майстер з ремонту систем опалення холодильних установок	1	15600	15600	-	-	15,60
Майстер з ремонту обладнання	2	15600	31200	-	-	31,20
Працівники пральної	1	11700	11700			11,70
Персонал для благоустрою території	3	15600	46800	-	-	46,80
Працівники присадибної ділянки	1	15600	15600	-	-	15,60

Мийники посуду	2	15600	31200	-	-	31,20
Прибиральники	2	11700	23400	-	-	23,40
Разом допоміжний персонал	20	-	315900			315,90
Разом місячний фонд основної заробітної плати		-				2373,95
Разом річний фонд основної заробітної плати		-				28487,40

Таблиця 5.12. – Планування преміального фонду засобу розміщення на плановий рік

Група працівників	Плановий розмір фонду основної заробітної плати, за рік, тис. грн.	Плановий річний розмір премій за рік у розрахунку до тарифної частини фонду оплати праці	
		%	тис. грн.
Адміністративно-управлінський персонал	7135,800	40	2854,320
Виробничий (операційний) персонал	17560,800	30	5268,240
Допоміжний персонал	3790,800	25	947,700
Разом	28487,400	-	9070,260

Таблиця 5.13. – План з праці готелю на 2024 рік

Показники	Одиниці вимірювань	У розрахунку на місяць, тис. грн.	У розрахунку на рік, тис.грн.
Планова чисельність працівників, усього, у т.ч.	осіб	110	110
Адміністративно-управлінський персонал	осіб	19	19
Виробничий (операційний) персонал	осіб	71	71
Допоміжний персонал	осіб	20	20
Фонд основної заробітної плати, у т.ч.	грн.	2373,950	28487,400
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	594,650	7135,800
Виробничий (операційний) персонал	грн.	1463,400	17560,800
Допоміжний персонал	грн.	315,900	3790,800
Фонд додаткової заробітної плати, у т.ч.	грн.	755,855	9070,260
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	237,860	2854,320
Виробничий (операційний) персонал	грн.	439,020	5268,240

Допоміжний персонал	грн.	78,975	947,700
Фонд оплати праці, усього, у т.ч.	грн.	3129,805	37557,660
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	832,510	9990,120
Виробничий (операційний) персонал	грн.	1902,420	22829,040
Допоміжний персонал	грн.	394,875	4738,500
Фонд оплати праці у розрахунку на одного працюючого, у т.ч.	грн.	28,453	341,433
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	43,816	525,796
Виробничий (операційний) персонал	грн.	26,795	321,536
Допоміжний персонал	грн.	19,744	236,925

5.4. Планування поточних затрат закладу ресторанного господарства

Таблиця 5.14. – Планування поточних витрат засобу розміщення на 2024 рік

Калькуляційні статті витрат	Поточні витрати, тис.грн.
1. Собівартість продукції власного виробництва та закупних товарів.	99421,097
2. Витрати на оплату праці.	37557,660
3. Єдиний соціальний внесок	8262,685
4. Амортизаційні відрахування.	30616,940
5. Витрати на утримання основних засобів, інших необоротних активів, малоцінних необоротних матеріальних активів	1648,783
6. Вартість витрачених малоцінних, швидкозно-шувальних предметів	1840,200
7. Податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі	131,320
8. Витрати на охорону	76,440
9. Інші поточні витрати діяльності	33124,106
Разом	212679,231

Таблиця 5.15. – Планування собівартості реалізованої продукції

Назва продукції	Роздрібний товарооборот за рік, тис.грн.	Середній відсоток торгівельної націнки	Коефіцієнт торгівельної націнки	Собівартість реалізованих товарів, тис.грн.
Продукція власного виробництва	100609,200	40	0,4	71863,714
Закупні товари	38580,336	40	0,4	27557,383
Разом за рік	139189,536			99421,097

Таблиця 5.16. – Планування поточних витрат на експлуатацію засобу розміщення на плановий рік

Витрати	Витрати в натуральних показниках	Тарифи за умовну одиницю, грн.	Поточні річні витрати, тис. грн.
Електроенергії кВт/год.	133674,00	6,00	802,04
Опалення, Г/ккал	24,44	1400,00	34,22
Води, у тому числі:			0
холодної, м ³	9618,40	23,00	221,22
гарячої, м ³	13140,00	45,00	591,30
Разом			1648,78

Таблиця 5.17. – Розрахунок суми зносу спеціального одягу в засобі розміщення та закладі ресторанного господарства

Група працівників	Чисельність працівників за штатним розкладом	Норма видачі спец. одягу на особу на рік	Вартість одиниці комплекту одягу, грн.	Сума зносу, тис. грн.
Адміністративно-управлінський персонал	19	1	4800	91,20
Виробничий персонал	71	2	3500	497,00
Допоміжний персонал	20	2	3100	124,00
Разом	110	-		712,20

Таблиця 5.18 – Розрахунок суми зносу інвентарю, що належить до малоцінних швидкозношувальних предметів засобу розміщення на 2024 рік

Предмети столової білизни, посуду, наборів	Кількість місць у закладах ресторанного господарства	Норми оснащення у розрахунку на одне місце	Об'ємний Показник, шт	Вартість одиниці, грн	Сума зносу, тис. грн.
Порцеляновий посуд	200	3	600	390,00	234,00
Столові прибори	200	3	600	290,00	174,00

Скляний посуд	200	3	600	290,00	174,00
Столова білизна	200	3	600	250,00	150,00
Кухонний посуд	200	3	600	250,00	150,00
Господарський інвентар	200	3	600	250,00	150,00
Канцелярське приладдя	200	3	600	160,00	96,00
Разом					1128,00

Стаття 7.

збір за першу реєстрацію транспортного засобу з 1 січня 2024 року становить 2500 грн. за кожен транспортний засіб. Транспортних засобів 6 шт.

Розрахунок: За наявності автотранспорту в готелі:

(2500 грн. x 6 кількість транспорту = 15000 грн).

- збір за місяця для паркування транспортних засобів (0,075% мінімальної заробітної плати, яка станом на 01.01.2024р становить 7100 грн.).

Розрахунок: 60 Кількість місць для паркування автотранспорту x 7100 грн x

0,00075 = 319,5 грн;

- збір на обов'язкове державне пенсійне страхування під час першої реєстрації транспортного засобу на 2024 рік становить 5% від вартості авто.

1200000 Вартість всіх автомобілів x 0,05 = 60000грн

- плата за ліцензію на роздрібну торгівлю алкогольними напоями, становить 8 000 гривень на кожний окремий, зазначений в ліцензії електронний контрольний-касовий апарат.

Розрахунок: 7 Кількість касових апаратів x 8000грн = 56000 грн);.

Отже, податки, збори, інші передбачені законодавством обов'язкові платежі у загальній сумі дорівнюють:

15000+ 319,5 + 60000 +56000 = 131320 грн

Стаття 8. Витрати на охорону готелю приймаємо як 0,03% доходу (виручки) підприємства.

Розрахунок: 254800,816 (табл 5.7)x 0,03 /100 = 76,44 тис. грн.

Стаття 9. Розрахунок:

$$254800,816 \times 12/100 = 30576,10 \text{ тис. грн}$$

$$254800,816 \times 1/100 = 2548,008 \text{ тис. грн}$$

$$30576,10 + 2548,00 = 33124,106 \text{ тис. грн}$$

5.5. Планування операційного прибутку та визначення економічної ефективності діяльності готелю

Таблиця 5.19 – Планування цільового прибутку готелю на 2024 рік

Показник	Алгоритм розрахунку	Значення тис, грн
Операційні доходи засобу розміщення, тис.грн.	табл.5.7	254800,816
Середньогалузевий рівень рентабельно-сті операційної діяльності, %		8,00
Цільовий необхідний прибуток, тис.грн.	п.1. x 2/100	20384,065

Таблиця 5.20. – Планування основних результатів діяльності засобу розміщення на 2024 рік

№ пор.	Стаття	Алгоритм розрахунку	Всього за рік, тис.грн.
1	Доходи від операційної діяльності, тис. грн	табл.5.7	254800,816
2	Поточні витрати, тис. грн	табл.5.14	212679,231
3	Прибуток від операційної діяльності до оподаткування, тис. грн	п.1- п.2	42121,585
4	Податок на прибуток, тис. грн	Ставка податку за чинним законодавством 18% від п 3	7581,885
5	Чистий прибуток можливий, тис. грн	п.3- п.4	34539,699
6	Рентабельність операційної діяльності,%	п.5/п.1 x100	13,556
7	Цільовий необхідний прибуток, тис. грн	табл.5.19	20384,065
8	Чистий прибуток плановий, тис. грн	Обираємо між необхідним та можливим прибутком	34539,699
9	Строк окупності капітальних вкладень, років	Табл. 5.8 / п.8	11,486

Термін окупності капітальних вкладень в роках визначається як співвідношення інвестицій у первісну вартість основних засобів та інших необоротних матеріальних активів засобу розміщення на 2024 рік які складають - 396733,095 тис.грн.до чистого планового прибутку від діяльності готелю який складає – 35539,699 тис.грн.

Витрати на впровадження інновації.

Розрахунок витрат на проведення інновації наведено у табл.5.21.

Таблиця 5.21 – Витрати на впровадження інноваційної діяльності.

№	Стаття витрат	Марка	Кількість, шт.	Сума, тис. грн.
Обладнання та системи для впровадження інноваційної діяльності				
1	Стіл	ПРАГА	35	525,000
2	Стілець	«BASIC»	39	390,000
3	Диван	Alonzo	4	80,000
4	Крісло	«Мартель»	5	75,000
5	Журнальний стіл	«BASIC»	1	11,000
6	Шафа для одягу	«Ariño»	1	15,000
7	Комп'ютер	SAMSUNG PC	5	175,000
8	Унітаз	Bliss L	7	56,000
9	Пісуар	Colombo Снайпер	4	24,000
10	Рукомийник	Rich 12	9	54,000
11	Біде	«Bliss L»	2	16,000
12	Унітаз з ручками для тримання	«Bliss L»	1	10,000
13	Кушетка	Talassovich	4	32,000
14	Шафа	«Ariño»	8	120,000
15	Ширма для переодягання	Прованс	1	8,000
16	Ноутбук	SAMSUNG PC 4458	30	600,000
17	Шафа	Sum 340	1	20,000
18	Стіл	M-1	1	22,000
19	Стілець	Аклас™	1	8,000
20	Диван	Карат	2	40,000
21	Шафа для одягу	Sum 320 P	10	150,000
22	Лавка	Степ плюс	10	40,000
23	Душова кабіна	JikaArctic	6	180,000
Разом: первісна вартість основних засобів для впровадження інновації				2651,000
Разом: заробітна плата обслуговуючого персоналу за рік				3120,000
Разом витрати на впровадження інновації				5771,000

Таблиця 5.22 – Планування фонду основної заробітної плати персоналу центру психологічної реабілітації

Посада	Кількість посадових одиниць	Посадовий оклад, грн.	Сума тарифної частини, грн.	Сума тарифної частини за рік, тис.грн.	Премія, % та тис.грн.	Разом ФОП, за рік, тис.грн.
1	2	3	4	5	6	7
Персонал центру психологічної реабілітації						
Спеціаліст з діагностики	2	25000,000	50000,000	600,000	30% 180,000	780,000
Психотерапевт	2	25000,000	50000,000	600,000	30% 180,000	780,000
Невролог	2	25000,000	50000,000	600,000	30% 180,000	780,000
Терапевт	2	25000,000	50000,000	600,000	30% 180,000	780,000
Разом	8					3120,000

Таблиця 5.23 – Визначення ефективності впровадження інновацій в готелі що проектується на 2024 рік

№	Стаття	Алгоритм розрахунку	Разом за 2024 рік, тис.грн.
1	Доходи від інноваційної діяльності	Див. табл. 5.5.	7000,00
2	Витрати на впровадженні інновацій	Див. табл.3.	5771,00
3	Прибуток від впровадження інноваційної діяльності до оподаткування	п.1-п.2.	1229,00
4	Податок на прибуток	Ставка податку за чинним законодавством, розрахована у абсолютному значенні відносно п.3.	221,220
5	Чистий прибуток від впровадження інноваційної діяльності	п.3-п.4.	1007,78
6	Рентабельність від впровадження інноваційної діяльності,%	$(п.5/п.1) \times 100\%$	14,40
7	Термін окупності капітальних вкладень для проведення інновацій, років	Співвідношення інвестицій у первісну вартість основних засобів для проведення інновацій (див. табл.5.21)до	2,63

Термін окупності інновації в роках визначається як співвідношення **первісна вартість основних засобів для впровадження інновації** які складають - 2651,000 тис.грн. Чистий прибуток від впровадження інноваційної діяльності який складає – 1007,78 тис.грн.

Висновки

Бачимо що розрахований рівень рентабельності операційної діяльності проєктованого готелю становить 13,55 %, це означає, що закладені витрати в межах норми. Бачимо що можливий прибуток який становить 34539,699 тис.грн, перевищує цільовий (20384,065 тис. грн), це свідчить, що розроблені економічні, інженерно-технологічні параметри проєкту дають змогу отримати та перевищити цільові установки. У такому разі можливий прибуток приймаємо як остаточний плановий показник.

З даних табл. 5.20 видно, що період окупності інвестиційного проєкту (капітальних вкладень) дорівнює 11,48 років, тому у розробленому проєкті готелю закладено зважені доходи і капітальні та поточні витрати. Ціна на послуги відповідає їх якості, що дає змогу успішно розвиватись на ринку готельних послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Проаналізувавши територію, де планується розміщення закладу та врахувавши всі умови, було встановлено, що розташування даного готельно-ресторанного закладу підходить.

Враховуючи те, що обрана територія є конкурентоспроможним і перспективним місцем для бронювання готелів, а також враховуючи відмінний клімат і туристичний потенціал цієї території, створені всі умови для проживання, відпочинку, лікування, оздоровлення, розваг, навчання та незабутнього проведення часу. Місто Буча – привабливе туристичне місто України.

Вивчивши сучасний ринок готельних послуг з готельного забезпечення, з'ясувалося, що місто Буча не має достатньої кількості готельних номерів, а також виявилось, що місту потрібен новий готель типу ** * зірок та місткістю на 200 місць, з належним рівнем комфорту та задоволення всіх потреб гостей, тут буде високий рівень обслуговування та розміщення, широкий перелік додаткових послуг.

Оскільки, проаналізувавши поточний ринок готельних послуг, ми виявили, що список послуг майбутніх конкурентів має мінімальний рівень надання послуг.

Готель буде орієнтований на відпочинок і оздоровлення, зокрема, надаючи гостям низку послуг психологічної підтримки.

Туристичний готель проектується, визначаючи площу всіх груп приміщень готелю. Готель буде прямокутної форми і матиме 6 поверхів.

Визначено кількість, тип і площу кімнат. Таким чином, у готелі буде: 5-кімнатних апартаментів, 5 люксів, 34 одномісних номери – 1 типу, 62 двомісних номери – 1 типу та 11 номерів 1 типу для людей з обмеженими фізичними можливостями. Номери для людей з обмеженими можливостями, як уже згадувалося, будуть розташовані на першому поверсі готелю.

Послуги з харчування надаватиме готельний ресторан високого класу на 200 місць, де щоранку відбуватимуться сніданки для мешканців готелю, а після організації сніданку для мешканців готелю буде відкритий для жителів та гостей міста.

Ресторан спеціалізується на європейській кухні. На першому поверсі передбачається розміщення ресторану та лобі-бару. Ресторан обслуговуватимуть офіціанти. Ресторан працює з 7:00 до 23:00, лобі-бар — з 9:00 до 21:00.

Процеси виробництва та обслуговування структуровані за допомогою технологічних схем підприємств комплексного громадського харчування.

Здійснено моделювання послуг компанії відповідно до обраної концепції організації, визначено категорію послуг, розраховано обсяг матеріально-технічного та кадрового забезпечення.

Проведено моделювання виробничого процесу та розроблено виробничу програму ресторану.

Розробка об'ємно-планувального рішення здійснюється з урахуванням послідовності і прогресії технологічного процесу, без потоку сировини, напівфабрикатів, використаного посуду і чистих речей від рухомого руху відвідувачів і персоналу.

В технічній частині проведено характеристику технічної інфраструктури міста та будівельного майданчика. Площа ділянки становитиме 6000 м². Представлені технічні системи будівлі, а також дизайн готелю.

Економічно чистий прибуток готелю розрахований у сумі 34 539 699 тис. грн. Термін окупності інвестиційного проекту, тобто час, необхідний для отримання таких дисконтованих чистих грошових потоків, що дозволяють окупити всі капітальні витрати організації, становить 11,48 років.

Одним словом, дані та рішення, отримані в результаті роботи та досліджень, можуть стати основою для реального будівництва готелів на вул.

Нова національна траса 14, Буча, біля стадіону Ювілейний.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 1. – Київ, 2018. – 208 с.
2. Досвід переживання стресових ситуацій: дистанційні психологічні дослідження, дистанційна психологічна підтримка: матеріали онлайн-семінарів 23 квітня 2020 року «Дистанційна психологічна допомога і підтримка» та 15 травня 2020 року «Дистанційні психологічні дослідження в умовах стресових ситуацій» / [за наук. ред. М.М. Слюсаревського та ін.]. – 2020. – 121 с.
3. Боднар А. Я., Макаренко Н. Г. Психологічні особливості стресостійкості представників стресогенних професій // НАУКОВІ ЗАПИСКИ. Том 149. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота.
4. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб., 2019.
5. Карпов А. В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики / Психологический журнал, 2015. № 5.
6. Психодиагностика стресса: практикум / сост. Р.В.Куприянов, Ю.М.Кузьмина; - КНИТУ, 2016. – 212 с.
7. Назар М.М. Психологічні потенціали інтернет-тренінгів під час стресових ситуацій / Досвід переживання стресових ситуацій: дистанційні психологічні дослідження, дистанційна психологічна підтримка: матеріали онлайн-семінарів 23 квітня 2020 року «Дистанційна психологічна допомога і підтримка» та 15 травня 2020 року «Дистанційні психологічні дослідження в умовах стресових ситуацій». – 2020.
8. Дворник М.С. Психологічні мобільні додатки: можливості подолання травми. Медіатравма в умовах інформаційної війни: психологічний та педагогічний аспекти, 2021.06.20.
9. Дорош І. М. Забезпечення необхідного рівня стресостійкості працівників підприємства на етапі їх працевлаштування / І. М. Дорош // Економіка: реалії часу. - 2015.- № 1. - С. 90-94.

10. Дворник М.С. Використання смартфон-застосунків в умовах психотравматизації населення / Інформаційні технології і засоби навчання, 2019, Том 73, №5.
11. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 2. – Київ, 2018. – 240 с.
 - Психологічне здоров'я персоналу організацій в умовах стресових ситуацій: проблеми та технології забезпечення: матеріали XIV Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції з організаційної та економічної психології (21 травня 2020 року). Київ - Біла Церква, 2020. 130 с.
12. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс: навч.-метод. посіб. / [Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін та ін. – К.: НаУКМА, 2017. – 92 с.
13. Волошок О.В. Психологічний аналіз проблеми тривожності особистості // Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ ім. І.Огієнка, Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – 2016. – Вип. 10. – С.120-128.
14. Григорьев В. П. и др. Модель работы психологической службы промышленного предприятия // Прикл. психология. – 2015. – № 4. – С. 86-92.
15. Гучек П.В. Моделі, методи та інформаційні технології керування службою надзвичайних ситуацій регіонального рівня. 05.13.06 – інформаційні технології. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора технічних наук. Херсон.
16. Білова М. Е. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій): автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.01
17. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление. – М : ПЕР СЭ, 2016. – 528 с.
18. Психоемоційний стан українців в надзвичайних ситуаціях: загальні оцінки та динаміка / Соціологічна група «Рейтинг» (22.04.2020)

19. Психическое здоровье в чрезвычайных ситуациях / Департамент психического здоровья и зависимости от психоактивных веществ. – Женева: ВОЗ, 2015.

20. Поплавська А. П. Теоретичний аналіз проблеми змісту роботи психологічної служби підприємства [Електронний ресурс] / А. П. Поплавська // Проблеми сучасної психології. – 2014. – № 2. – С. 95-100.

21. Перегудова Т. В. Сутність, види та принципи стрес-інтерв'ю в системі підбору персоналу [Електронний ресурс] / Т. В. Перегудова, В. О. Рубежанська.

22. Підготовка кадрів та підвищення кваліфікації – рушійна сила майбутнього– 2020 .

23. Плетка О.Т. Підтримка та допомога в самоізоляції: як бути психологом- волонтером під час стресових ситуацій / Досвід переживання стресових ситуацій: дистанційні психологічні дослідження, дистанційна психологічна підтримка: матеріали онлайн- семінарів 23 квітня 2020 року «Дистанційна психологічна допомога і підтримка» та 15 травня 2020 року «Дистанційні психологічні дослідження в умовах стресових ситуацій». – 2020.

24. Погосов О.Ю., Дерев'янка О.В. Фізичний захист підприємств та інформаційна безпека як необхідні умови зниження ризиків аварій. – 2017. – Вип.3(75). – С. 50-55.

25. Мул С.А. Психологічна готовність персоналу до дії в екстремальних умовах: автореферат кандидата психологічних наук; 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. / Мул Сергій Анатолійович. – Київ, 2015. – 22 с.

26. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельна і ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / уклад.: Тетяна Сильчук, Олена Шидловська, Тетяна Іщенко, Лариса Литвинець – К.: НУХТ, 2022 – 78 с.

ДОДАТКИ

**ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ
В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**
**ORGANIZATION OF PSYCHOLOGICAL SUPPORT SERVICES
IN HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS ESTABLISHMENTS**

УДК 338
DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastuct75-26>

Тімченко Г.М.
магістрант кафедри
готельно-ресторанної справи,
Національний університет
харчових технологій
Сильчук Т.А.
д.т.н., професор,
професор кафедри
готельно-ресторанної справи,
Національний університет
харчових технологій
Пушка О.С.
к.т.н., доцент,
доцент кафедри
готельно-ресторанної справи,
Національний університет
харчових технологій

Timchenko Hanna
National University of Food Technologies
Sylchuk Tetiana
National University of Food Technologies
Pushka Olga
National University of Food Technologies

У статті проаналізовано комплекс послуг психологічної підтримки в готельній індустрії. Проведено аналіз останніх досліджень та наведено діагностичний інструментарій методик для дослідження станів тривожності, стресостійкості та рефлексивності. Досліджено впровадження заходів з психологічної підтримки для гостей та персоналу готелю. Проаналізовано існуючі приклади впровадження послуг психологічної підтримки у світі та в Україні. Визначено перспективи її розвитку. Наведено та розглянуто мобільні додатки, які спрямовані на підтримку психічного здоров'я. Складено рекомендації для забезпечення психологічної підтримки гостей готельно-ресторанного господарства та розроблено систему психологічної підтримки в період воєнного стану з використанням цифрових технологій. Підсумовано переваги впровадження інновацій в управління готелем та переваги для адміністрації готелю та клієнтів.

Ключові слова: інновація, послуги, психологічна підтримка, готель, готельно-ресторанний бізнес, управління.

The modern world is characterized by stressful situations that can affect a person's mental health and cause mental health problems, such as depression, anxiety, and mental disorders. It is more acutely felt during travels, when a person is in an unfamiliar environment and is forced to adapt to new conditions. In this context, the creation of special programs for the psychological support of guests is of great importance for the hotel business. The article analyzes the complex of psychological support services in the hotel industry. An analysis of the latest research is carried out and a diagnostic toolkit of techniques for researching states of anxiety, stress resistance and reflexivity is provided. The implementation of psychological support measures for hotel guests and staff was investigated. Existing examples of implementation of psychological support services in the world and in Ukraine are analyzed. The prospects for its development have been determined. Consequences of war can be various disorders of the mental health of the population, such as anxiety, fear, despair, panic, hysteria, depression, etc. The first steps in post-crisis psychodiagnostics are screening. It is necessary to find different means and ways to solve a specific problem, in particular, focusing on the use of digital technologies. Mobile applications aimed at supporting mental health are listed and discussed. There are several steps regarding the psychological support of hotel guests. Recommendations for providing psychological support to hotel guests have been drawn up and a scheme of psychological support system during martial law using digital technologies has been developed. The advantages of implementing innovation in hotel management and the benefits for the hotel administration and customers are summarized. The results of the experiment stage made it possible to conclude that the proposed and developed materials (training program, recommendations, list of mobile applications, etc.) confirmed their effectiveness and feasibility for use for the purpose of psychological support of hotel guests.

Key words: innovation, services, psychological support, hotel, hotel and restaurant business, management.

Постановка проблеми. Сучасний світ характеризується стресовими ситуаціями, які можуть впливати на психічне здоров'я людини й викликати проблеми психічного здоров'я, такі як депресія, тривога, психічні розлади. Більш гостро це відчувається під час подорожей, коли людина перебуває в незнайомому середовищі та змушена адаптуватися до нових умов. У цьому контексті, створення спеціальних програм психологічної підтримки гостей має велике значення для готельного бізнесу. Це допоможе покращити комфорт гостей під час перебування в готелі та підтримати їх психічне здоров'я.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Послуги психологічної підтримки висвітлені в наукових статтях, методиках та рекомендаціях для психологів, соціальних робітників для соціально-психологічної підтримки постраждалого населення [1; 6; 7; 8; 9; 10]. Вчені все більше звертають увагу на індивідуалізацію та персоналізацію підходів до психологічної допомоги, враховуючи унікальні потреби та характеристики кожного клієнта. Нові

методи та підходи в дослідженнях психологічної підтримки також віддзеркалюють використання сучасних технологій. Мобільні додатки, віртуальні платформи та онлайн-ресурси стають необхідними інструментами для надання дистанційної психологічної підтримки, особливо у контексті глобальних змін та викликів. Публікації останніх років акцентують увагу на важливості інтеграції психологічної підтримки в різні сфери суспільства, такі як освіта, робоче середовище та медична сфера. Це відкриває нові можливості для впровадження інноваційних програм та поліпшення добробуту населення в цілому.

Постановка завдання. На сучасному етапі застосування заходів з психологічної підтримки в управлінні готелем не враховані. Не висвітлено перспективи розвитку та конкурентоспроможність готельних підприємств України з впровадженням таких заходів. Актуальним на сьогодні є розкриття поняття психологічної підтримки для гостей та персоналу в готельному підприємстві, можливість його впровадження в управління сучасним

ІНФРАСТРУКТУРА РИНКУ

ЕЛЕКТРОННЕ ФАХОВЕ ВИДАННЯ

СЕРТИФІКАТ

ВИДАНИЙ

Тімченко Г.М.

магістранту кафедри готельно-ресторанної справи,

Сильчук Т.А.

д.т.н., професору,

професору кафедри готельно-ресторанної справи,

Пушкі О.С.

к.т.н., доценту,

доценту кафедри готельно-ресторанної справи

Стаття авторів на тему «**ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**» прийнята до розміщення в електронному науково-практичному фаховому виданні «Інфраструктура ринку» Випуск № 75 / 2023 та буде опублікована на офіційному сайті журналу – <http://www.market-infr.od.ua>

Видання включено до Переліку електронних фахових видань України (категорія «Б») на підставі Наказу МОН України від 28 грудня 2019 року № 1643 (Додаток 4)

Бібліографія статті:

Тімченко Г.М, Сильчук Т.А, Пушка О.С. Організація послуг психологічної підтримки в закладах готельно-ресторанного бізнесу. *Інфраструктура ринку*. 2023. № 75.

URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/75-2023>



Доктор економічних наук, професор,
Головний редактор електронного видання

Шапошников К.С.

Матеріали подані на XII Всеукраїнську науково-практичну конференцію «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі»

16-17 травня 2023р.-НУХТ

УДК 338

7. РОЗРОБЛЕННЯ СПЕЦІАЛЬНИХ ПРОГРАМ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРИ ГОТЕЛЯХ

Тімченко Г., магістрант,
Зуйко В.І., к.т.н., доц.,
Сильчук Т.А., д.т.н., проф.

Національний університет харчових технологій (НУХТ) м. Київ

Сучасний світ характеризується стресовими ситуаціями, які можуть впливати на психічне здоров'я людини. Проблеми психічного здоров'я, такі як депресія, тривога та психічні розлади, є поширеними серед населення. Вони стають особливо гострими під час подорожей, коли людина перебуває в незнайомому середовищі та змушена адаптуватися до нових умов. У цьому контексті, створення спеціальних програм психологічної підтримки для гостей має велике значення для готельного бізнесу. Це допоможе покращити комфорт гостей під час перебування в готелі та підтримати їх психічне здоров'я.

Для розробки програм психологічної підтримки використовують результати досліджень з психології та психіатрії. Також можуть бути враховані відгуки та пропозиції від гостей з психічними проблемами, які раніше перебували в готелі. Для проведення консультацій з психологом можна залучити спеціалістів з психічного здоров'я. Для навчання персоналу можна проводити семінари.

Під час реалізації програм психологічної підтримки залучено психологів та тренерів для надання послуг і проведення тренінгів для персоналу готельного комплексу. В рамках програми гості мають можливість отримати індивідуальні консультації з психологом, а також отримувати підтримку від персоналу готелю, який був навчений, як взаємодіяти з гостями з особливими психічними потребами. Консультації з психологом та підтримка з боку персоналу допомагають гостям покращити своє самопочуття та знизити рівень стресу під час перебування в готелі. Позитивними для зняття стресу та поліпшення самопочуття є йога-сесії та медитації. Також зменшується рівень стресу серед персоналу, який має можливість взаємодіяти з психологами та тренерами, що надають їм додаткову підтримку та ресурси для взаємодії з гостями.

Висновок. Створення спеціальних програм психологічної підтримки для гостей значно поліпшить їхнє перебування в готельному комплексі. Ці програми включають індивідуальні консультації з психологом, підтримку з боку персоналу та доступ до додаткових ресурсів для зняття стресу. Спеціальні програми психологічної підтримки можуть бути дуже корисними для гостей, які перебувають у готельному комплексі тривалий час, а також для тих, хто має специфічні потреби, що пов'язані з психічним здоров'ям.

Література

1. Wellness-туризм як сервісна інновація індустрії гостинності/ Т.А. Сильчук, О.М. Кирпіченкова, Т.П. Друзь // Причорноморські економічні студії – 2023 - Випуск 79. С. 231-235

2. Психологія обслуговування у закладах готельного господарства. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/protosavicka.htm

98

РОЗРОБЛЕННЯ СПЕЦІАЛЬНИХ ПРОГРАМ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ПРИ ГОТЕЛЯХ



Тімченко Г. магістрант, Зуйко В.І., к.т.н., доцент, Сильчук Т.А. д.т.н., професор
Національний університет харчових технологій (НУХТ) м. Київ

Сучасний світ характеризується стресовими ситуаціями, які можуть впливати на психічне здоров'я людини. Проблеми психічного здоров'я, такі як депресія, тривога та психічні розлади, є поширеними серед населення. Вони стають особливо гострими під час подорожей, коли людина перебуває в незнайомому середовищі та змушена адаптуватися до нових умов. У цьому контексті, створення спеціальних програм психологічної підтримки для гостей має велике значення для готельного бізнесу. Це допоможе покращити комфорт гостей під час перебування в готелі та підтримати їх психічне здоров'я.



Для розробки програм психологічної підтримки використовують результати досліджень з психології та психіатрії. Також можуть бути враховані відгуки та пропозиції від гостей з психічними проблемами, які раніше перебували в готелі.

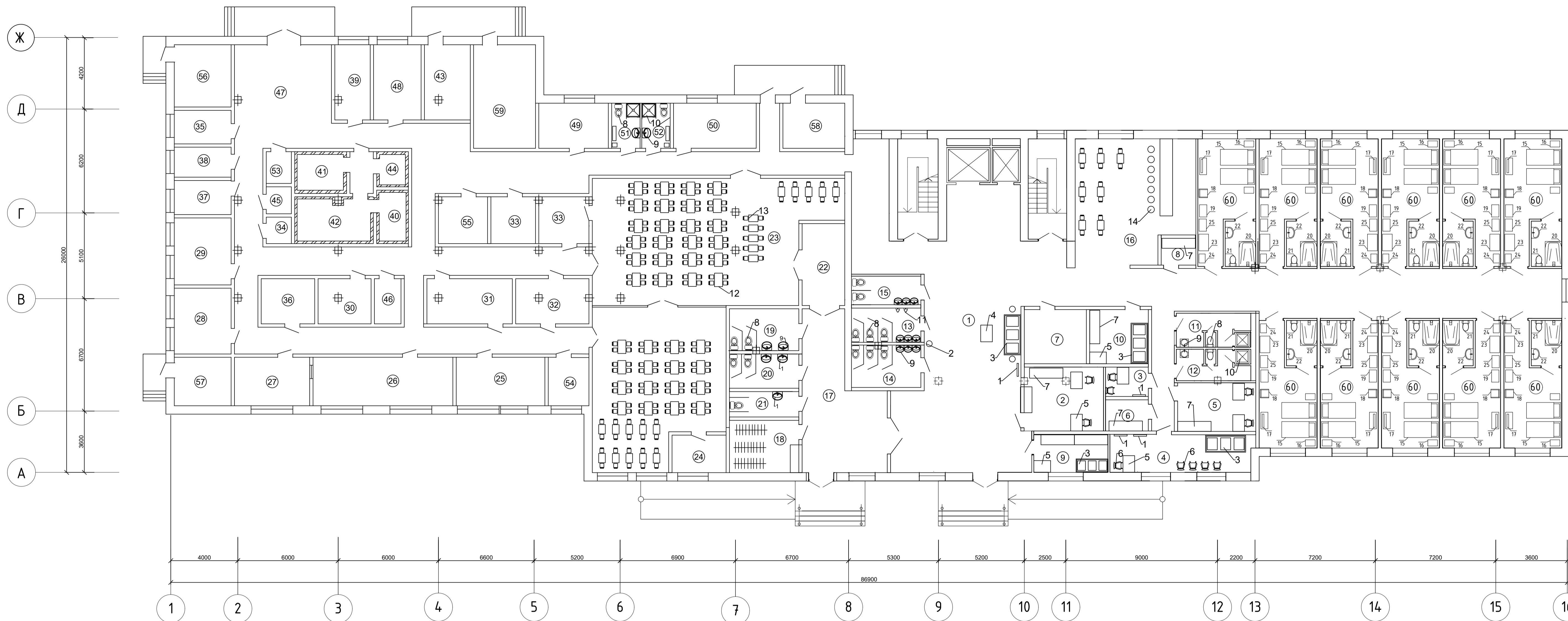


Висновок. Створення спеціальних програм психологічної підтримки для гостей значно поліпшить їхнє перебування в готельному комплексі. Ці програми включають індивідуальні консультації з психологом, підтримку з боку персоналу та доступ до додаткових ресурсів для зняття стресу. Спеціальні програми психологічної підтримки можуть бути дуже корисними для гостей, які перебувають у готельному комплексі тривалий час, а також для тих, хто має специфічні потреби, що пов'язані з психічним здоров'ям.

Під час реалізації програм психологічної підтримки залучено психологів та тренерів для надання послуг і проведення тренінгів для персоналу готельного комплексу. В рамках програми гості мають можливість отримати індивідуальні консультації з психологом, а також отримувати підтримку від персоналу готелю, який був навчений, як взаємодіяти з гостями з особливими психічними потребами. Консультації з психологом та підтримка з боку персоналу допомагають гостям покращити своє самопочуття та знизити рівень стресу під час перебування в готелі. Позитивними для зняття стресу та поліпшення самопочуття є йога-сесії та медитації. Також зменшується рівень стресу серед персоналу, який має можливість взаємодіяти з психологами та тренерами, що надають їм додаткову підтримку та ресурси для взаємодії з гостями.



Компонувальне рішення готельного підприємства на відмітці 0,000



Експлікація приміщень		
№ поз.	Назва приміщення	Площа, м ²
Заклад ресторанного господарства		
Пріймально-вестибюльна група		
1	Вестибюль	160
2	Бюро прийому і ресепції	24
3	Консьєрж сервіс	7
4	Кімнати чергового персоналу	19
5	Приміщення посилових	18
6	Камера схову	7
7	Приміщення охорони	20
8	Комора прибирального інвентарю	3
9	Гардероб	10
10	Швейцарська зона	12
11	Санітарно-технічний вузол для персоналу (чоловічий)	8
12	Санітарно-технічний вузол для персоналу (жіночий)	7
13	Санвузол вузол для чоловіків	6
14	Санвузол для жінок	6
15	Санвузол для маломобільних	6
16	Лоббі бар	40
Для відвідувачів		
17	Вестибюль	55
18	Гардероб	7
19	Санвузол вузол для чоловіків	6
20	Санвузол для жінок	6
21	Санвузол для маломобільних	6
22	Аванзал	11
23	Обідня зала	231
24	Кімната для паління	7

Виробничі		
25	Холодний цех	19
26	Гарячий цех	23
27	М'ясо-рибний цех	17
28	Овочевий цех	14
29	Кондитерський цех	16
30	Мийна кухонного посуду	10
31	Мийна столового посуду та сервіза	17
32	Роздавальня	13
33	Буфет	7
34	Приміщення для обробки яєць	6
35	Мийна і комора тари	7
36	Приміщення завідувачого виробництвом	10
Складські		
37	Комора сухих продуктів та бакалії	7
38	Комора овочів та солінь	7
39	Приміщення для комірника	7
40	Охолоджувальна камера фруктів, зелені, овочів	9
41	Охолоджувальна камера молочно-жирових продуктів	8
42	Охолоджувальна м'ясо-рибна камера	11
43	Машинне відділення	10
44	Охолоджувальна камера напоїв	4
45	Комора горіння виробів	4
46	Комора матеріального забезпечення	7
47	Ровангажувальна	18

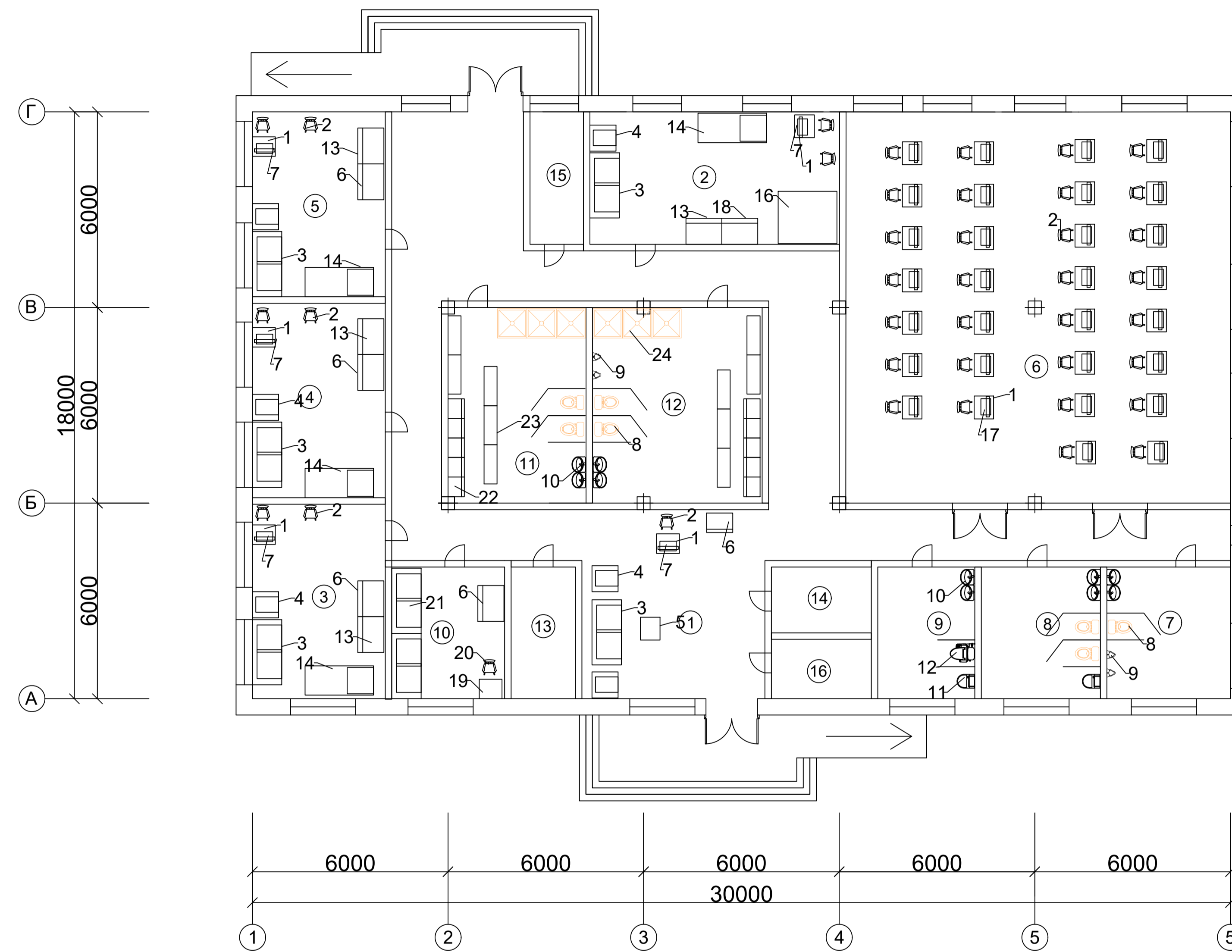
Службово-побутові		
48	Бухгалтерія	10
49	Кабінет директора	10
50	Приміщення для персоналу	13
51	Санвузол для чоловіків	6
52	Санвузол для жінок	6
53	Комора прибирального інвентарю і обладнання	4
54	Білизняна	10
55	Гардероб персоналу	15
Технічні		
56	Венткамера витяжна	13
57	Теплопункт	13
58	Електрощитова	11
59	Венткамера припливна	26
Житлові приміщення		
60	Стандарт для маломобільних людей	25,5

Специфікація обладнання				
Поз.	Найменування обладнання	Тип, марка	Габаритні	К-сть
			розміри, мм	
1	Дзеркало	ПІЗ-260	85x190	1
2	Ваза	GLASS	40x28	3
3	Диван	Ikea	950x240x880	1
4	Стіл журнальний	Ikea	650x1000x740	1
5	Стіл	Ikea	650x1000x740	2
6	Стілець	Ikea	540x420x825	2
7	Шкаф	Ikea	2000x540x2200	1
8	Унітаз	Cersanit Virgo	765x390x425	1
9	Умивальник	Cersanit Virgo	610x410x125	1
10	Душова кабіна	Cersanit Virgo	1000x1000x200	1
11	Плекар	Cersanit Virgo	365x390x425	1
12	Стіл чотирьохмісний	Ikea	1000x800x650	40
13	Стіл двомісний	Ikea	800x400x650	27
14	Барний стілець	Ikea	4600	6
15	Ліжко одностільне	BAGEL	950x2040x545	11
16	Тумбочка біля спального місця	BAGEL	580x370x510	22
17	Тумба під телевізор	BAGEL	1000x420x500	11
18	Крісло	BAGEL	520x510x100	11
19	Підставка під багаж	BAGEL	730x440x900	11
20	Ванна	Lavita	1500x1000x560	11
21	Унітаз	Lavita	356x350x525	11
22	Умивальник	Lavita	650x350x100	11
23	Шкаф з полицями	BAGEL	585x1000x995	11
24	Ванна	BAGEL	370x540x995	11
25	Підставка під багаж	BAGEL	730x440x900	11

План благоустрою в 3D-проекції



Матеріали інноваційних досліджень



Експлікація приміщень

№ поз.	Назва приміщення	Площа, м ²
Приміщення центру психологічної реабілітації		
1	Приймальна	28
2	Кабінет діагностики	30
3	Кабінет психотерапевта	25
4	Кабінет невролога	25
5	Кабінет терапевта	26
6	Кімната для тренінгів з психологічної підтримки	150
7	Санвузол чоловічий	7
8	Санвузол жіночий	6
9	Санвузол для маломобільних груп населення	3
10	Кімната медичного персоналу	7
11	Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (жіноча)	26
12	Роздягальня для персоналу з санвузлами та душовими (чоловіча)	29
13	Електрошитова	4
14	Теплопункт	4
15	Венткамера припливна	4
16	Венткамера витяжна	4

Специфікація обладнання

Поз.	Найменування обладнання	Тип, марка	Габаритні	К-сть
			розміри, мм	
1	Стіл	ПРАГА	900*750*700	1
2	Стілець	«BASIC»	640*860*680	1
3	Диван	Alonzo	1530*1970*1060	1
4	Крісло	«Маргель»	810*970*880	2
5	Журнальний стіл	«BASIC»	900*900*491	1
6	Шафа для одягу	«Argino»	2200*800*600	1
7	Комп'ютер	SAMSUNG PC	500*300*170	1
8	Унітаз	Bliss L	850x616x410	1
9	Пісуар	Colombo Снайпер	230x320x450	2
10	Рукомийник	Rich 12	430x745x800	2
11	Біле	«Bliss L»	440*370*540	1
12	Унітаз з ручками для тримання	«Bliss L»	850*616*410	1
13	Шафа з медичними картками	«Argino»	1100*800*600	1
14	Кухетка	Talassovichi	2370x985x2170	1
15	Шафа для медичного інвентарю	«Argino»	1100*800*600	1
16	Ширма для переодягання	Прованс	1600x1800	1
17	Ноутбук	SAMSUNG PC 4458	500*300*170	1
18	Шафа	Sum 340	500x600x1800	1
19	Стіл	M-1	600x1200x750	1
20	Стілець	Актас TM	720x280x650	1
21	Диван	Карат	2100x750x700	2
22	Шафа для одягу	Sum 320 P	500x600x1800	5
23	Лавка	Стел плос	1200x800x700	5
24	Душова кабіна	Jka Arctic	800x800x1950	3

Матеріали інноваційних досліджень

Таблиця 1. - Діагностичний інструментарій для дослідження

Стан/якість, що досліджується	Назва методики
Тривожність	Тест самооцінки психічного стану Айзенка
	Шкала тривоги Спілбергера-Ханін, STAI
Стресостійкість	Експрес-діагностика стану стресу
	Оціночна шкала стресових подій Холмса-Рейса, SRRS
	Стратегії подолання стресових ситуацій (SACS)
Рефлексивність	Копінг-поведінка в стресових ситуаціях (CISS)
	Опитувальник рефлексивності (за Карповим А.В.)

Таблиця 2. - Узагальнені дані (констатувальний зріз) прояву рівнів тривожності, стресостійкості та рефлексивності

Назва стану/якості	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Тривожність (до)	25,6%	48,9%	25,6%
Стресостійкість (до)	25,0%	53,3%	21,7%
Рефлексивність (до)	20,0%	46,7%	33,3%

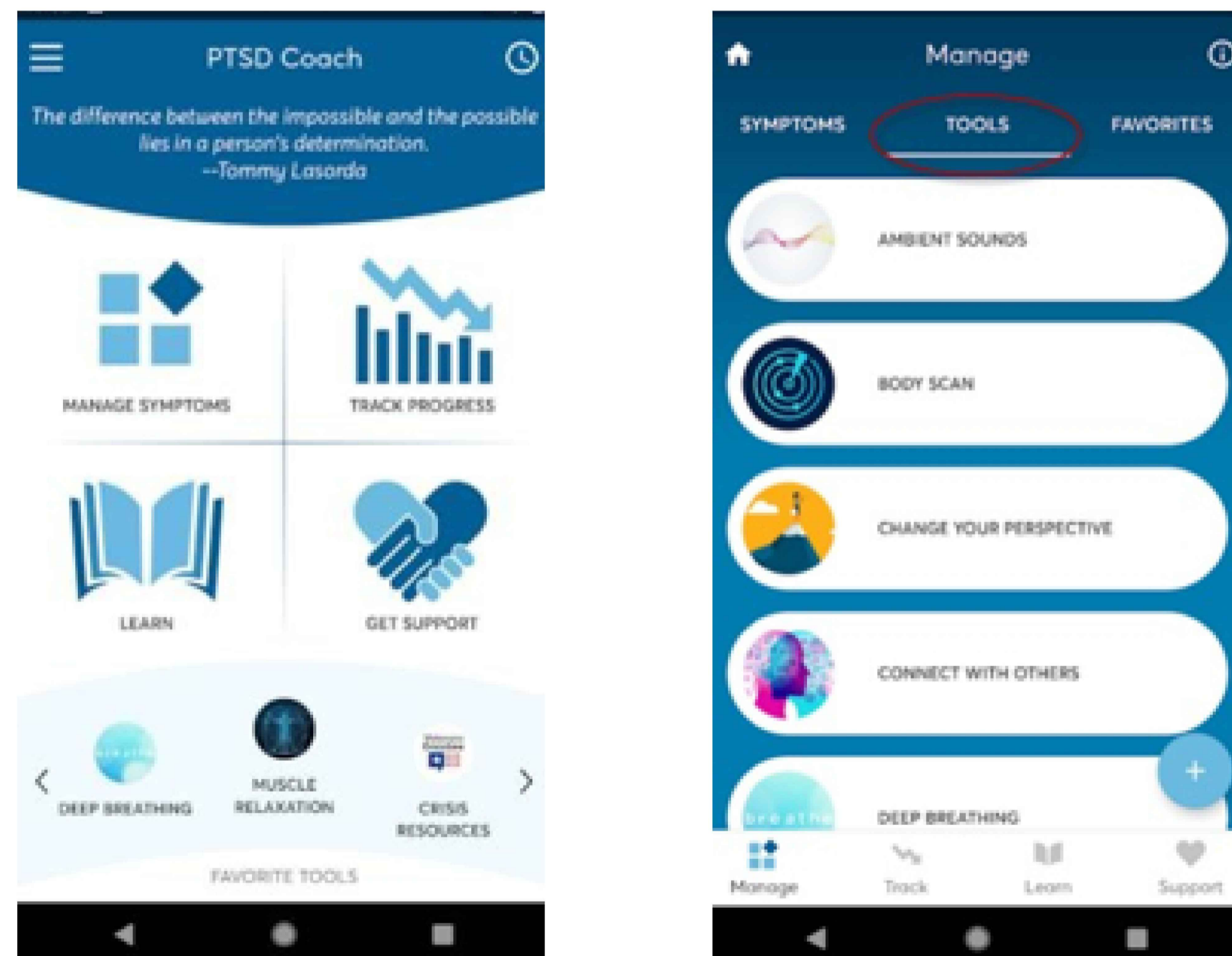


Рис. 1 Мобільний додаток «PTSD Coach»

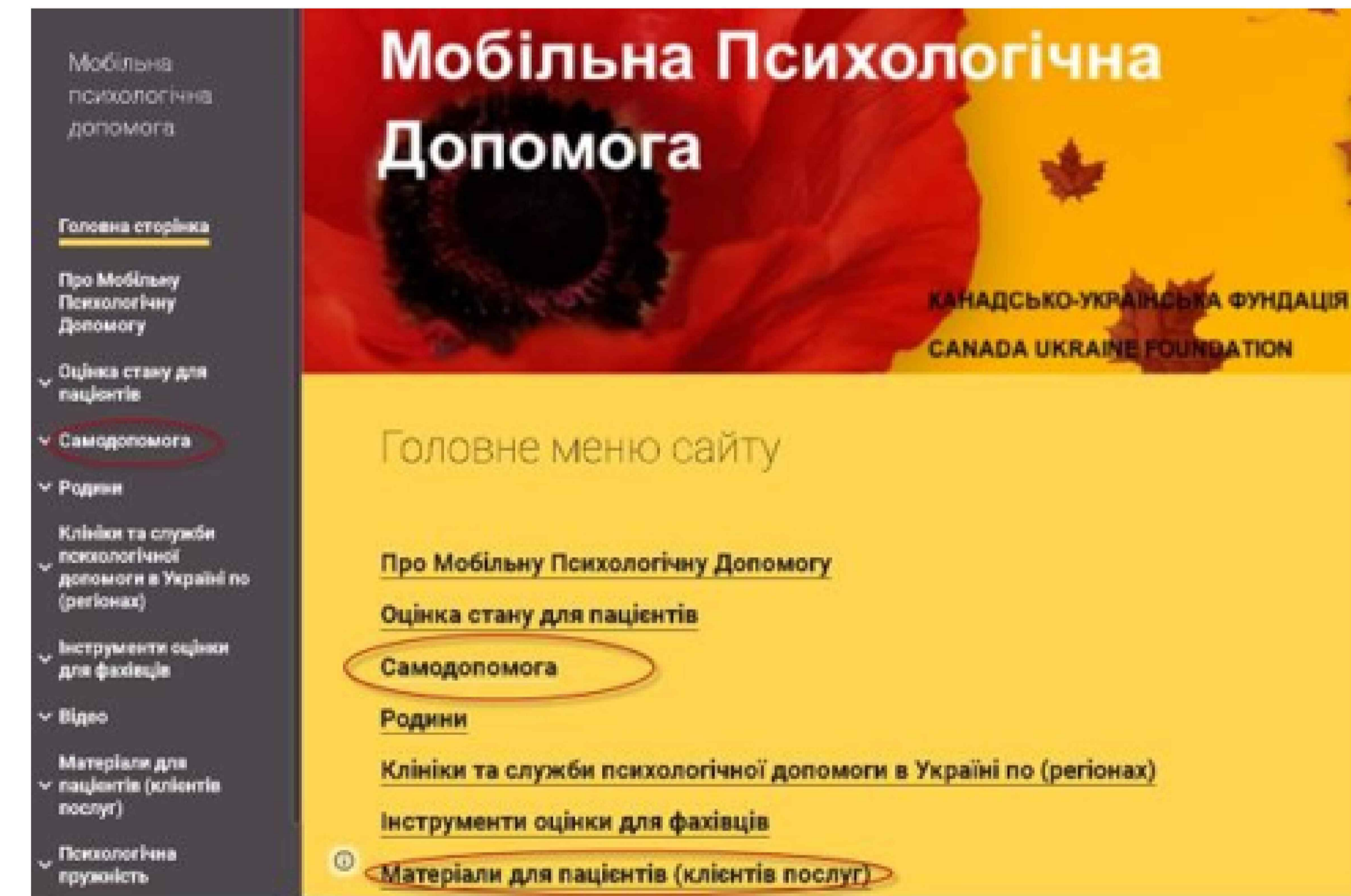
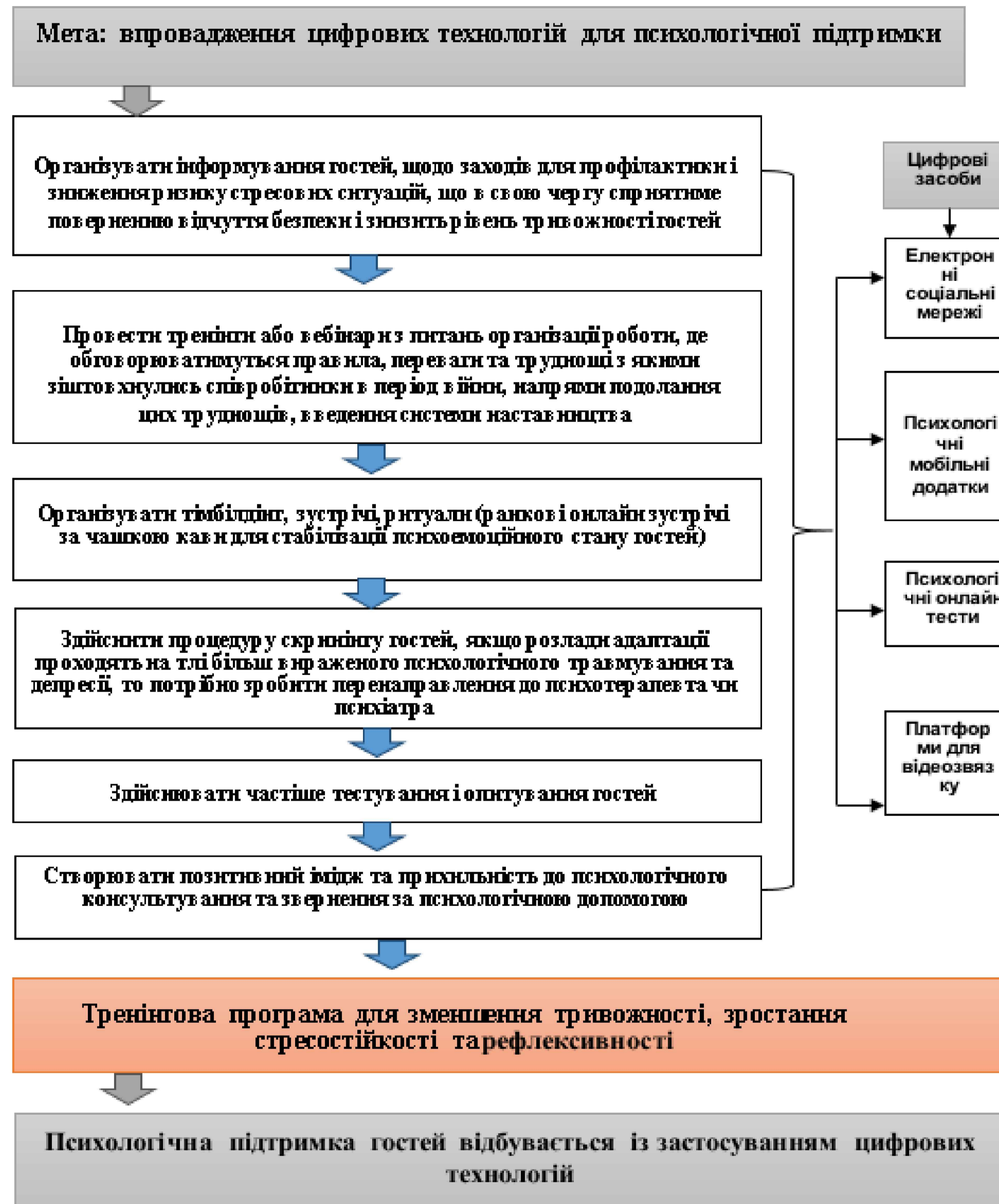


Рис. 2 Сайт «Мобільна психологічна допомога»

Матеріали інноваційних досліджень



Таблиця 3. Узагальнені дані (констатувальний та контрольний зріз) прояву рівнів тривожності, стресостійкості та рефлексивності

Назва стану/якості	Рівні		
	низький	середній	високій
Тривожність (до експерименту)	25,60%	48,90%	25,60%
Тривожність (після експерименту)	45,60%	46,70%	7,80%
Стресостійкість (до експерименту)	25,00%	53,30%	21,70%
Стресостійкість (після експерименту)	14,70%	62,00%	23,20%
Рефлексивність (до експерименту)	20,00%	46,70%	33,30%
Рефлексивність (після експерименту)	13,30%	43,30%	43,30%

Рис. 3. Система психологічної підтримки гостей готельного господарства в період воєнного стану із застосуванням цифрових технологій