

КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ОГІЄНКА
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»
«ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»
«ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання курсової роботи для здобувачів вищої освіти ОР «бакалавр» спеціальностей 241 Готельно-ресторанна справа та 242 Туризм і рекреація

Кам'янець-Подільський
2024

Укладач:

Веселовська Т.Є. кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Рецензенти:

Франчук Тетяна Йосипівна – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач навчально-дослідної служби Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка.

Воцинський Олег Михайлович – директор кавярні «Кава від поліцейстера», м. Кам'янець-Подільський.

Карпова Тетяна Михайлівна – директор ТОВ «Кам'янець-Подільське бюро подорожей та екскурсій», м. Кам'янець-Подільський.

Розглядаються методичні вказівки підготовки курсової роботи: принципи побудови, етапи виконання, оформлення результатів, порядок захисту та оцінювання.

Методичні вказівки розраховані на здобувачів вищої освіти освітнього рівня «бакалавр» спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа» 242 «Туризм і рекреація» галузі знань 24 Сфера обслуговування.

*Розглянуто і схвалено на засіданні вченої ради Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка
від 28 листопада 2024 року Протокол № 10*

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з освітніх компонентів «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства» для здобувачів вищої освіти ОР «бакалавр» спеціальностей 241 Готельно-ресторанна справа та 242 «Туризм і рекреація» / укл. Веселовська Т.Є. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2024. 77 с.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Цілі та завдання курсової роботи.....	4
2. Вимоги до курсової роботи та алгоритм її виконання.....	5
2.1. Структура курсової роботи.....	5
2.2. Розділи курсової роботи.....	7
3. Правила оформлення курсової роботи	39
4. Представлення і захист курсової роботи	43
5. Основні критерії оцінювання	43
Список використаних джерел	45
Додатки	49

ВСТУП

У відповідності до головної мети вищої освіти – підготовка здобувачів в.о. до самостійної творчої діяльності – навчальним планом спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та 242 «Туризм і рекреація» передбачено виконання курсових робіт з освітніх компонентів «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства» та «Технологія продукції ресторанного господарства -241». Цей вид навчальної роботи виконується студентом самостійно під керівництвом наукового керівника – викладача кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Виконання курсової роботи є завершальним етапом вивчення вищезазначених ОК, яка дозволяє здобувачам закріпити теоретичні та практичні знання, отриманні ними на лекціях, практичних заняттях та під час проходження виробничої практики; відпрацювати навички самостійної роботи з елементами творчого пошуку, ініціативності; оволодіти вмінням узагальнювати теоретичні матеріали, аналізувати практичну інформацію, працювати зі спеціальною літературою та довідниковими матеріалами; розвинути уміння формулювання власних висновків, чіткої аргументації, обґрунтування прийнятих рішень та пропозицій.

Виконання курсової роботи допомагає здобувачам поглиблено засвоїти програмні питання курсу через опрацювання відповідної навчальної та спеціальної літератури.

Курсова робота є самостійною роботою у формі проекту, яка свідчить про оволодіння студентом принципів організації закладів ресторанного та готельного господарства, вмінні професійно виконувати завдання, пов’язані з забезпеченням раціональної організації технологічних процесів, поліпшення якості продукції харчування та послуг, з розробкою та

впровадженням заходів щодо підвищення ефективності роботи закладу розміщення та харчування в цілому. Для спрямування здобувачів щодо правильності використання та оформлення матеріалів діяльності досліджуваного закладу готельно-ресторанного господарства у курсовій роботі (підрозділ 2.2 даних методичних вказівок) наведені приклади, які можна використати як взірці у другому розділі курсової роботи (проєкту).

1 ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Відповідно до навчальних планів здобувачі в.о. виконують курсову роботу з освітніх компонентів «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства». Виконання курсової роботи є необхідним етапом для закріплення теоретичних та практичних знань, здобутих здобувачами в.о. на лекціях та під час практичних занять; виробничої практики; відпрацювання навичок самостійної роботи з елементами творчого пошуку, ініціативності; вироблення вміння узагальнювати теоретичні матеріали, аналізувати практичну інформацію, працювати зі спеціальною літературою та довідниковими матеріалами; розвитку уміння формулювання власних висновків, чіткої аргументації, обґрунтування прийнятих рішень та пропозицій.

Об'єктом дослідження є різні типи засобів розміщення та харчування, технології приготування їжі і обслуговування.

Предмет дослідження: інженерно-технологічні та організаційно-управлінські рішення для досліджуваного засобу розміщення та харчування, які обрані об'єктом дослідження.

Курсова робота має на меті:

- поглибити, систематизувати, закріпити і розширити фундаментальні теоретичні та практичні знання зі спеціальності;
- виробити вміння практичного використання теоретичних матеріалів, роботи зі спеціальною нормативною літературою, довідковими виданнями, тощо;
- відпрацювати навички самостійної роботи і оволодіти методикою аналізу об'єктів готельно-ресторанного господарства;
- визначити рівень засвоєння знань студентами та їх підготовки до самостійної роботи в умовах сучасної діяльності об'єктів готельно-ресторанного господарства, на основі прогресивних досягнень науки і техніки.

Курсова робота передбачає закріплення одержаних знань з дисциплін «Організація готельного господарства» та «Організація ресторанного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства» і є

самостійною роботою, яка свідчить про здатність:

- застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;
- знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;
- організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна);
- застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;
- проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття;
- аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань;
- виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання;
- приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Курсова робота виконується на основі виданого завдання за тематикою, яка має відповідати навчальним планам і робочим програмам та створювати єдиний цикл в навчальному процесі.

2 ВИМОГИ ДО КУРСОВОЇ РОБОТИ ТА АЛГОРИТМ ЇЇ ВИКОНАННЯ

2.1 Структура курсової роботи

Курсова робота повинна містити такі структурні елементи:

- титульний аркуш; (Додаток А)
- зміст; (узгоджується при визначенні теми курсової роботи з керівником)
- перелік умовних скорочень, позначень, символів, одиниць і термінів (за потреби);
- основна частина: вступ, три розділи, висновки;
- список використаних джерел (згідно ДСТУ 8302:2015);
- додатки.

Курсова робота повинна бути логічно побудована й мати характер цілісного та завершеного дослідження.

Основна частина.

Вступ. У вступі здобувач подає загальну характеристику курсової роботи в такій послідовності: актуальність теми; аналіз останніх досліджень та публікацій; мета і завдання роботи; об'єкт і предмет дослідження; методи дослідження; інформаційна база дослідження; практичне значення одержаних результатів (за наявності); апробація результатів дослідження (за наявності); структура та обсяг роботи.

Рекомендований обсяг вступу – 2-3 сторінки.

Актуальність теми дослідження розкривається аргументацією її важливості та значимості на даний момент для вирішення певної проблеми, завдання або питання. В актуальності необхідно обґрунтувати, чому ця тема гідна вивчення, наскільки важливі результати дослідження, де і ким вони можуть використовуватися (теоретична і практична вагомість). Аналіз останніх досліджень та публікацій. Даний пункт присвячений огляду сучасної літератури з питань, що розглядаються у курсовій роботі. Роботи авторів, на прізвища яких є посилання в тексті, мають бути у списку літератури.

Мета дослідження – ґрунтовне, достовірне вивчення предмета дослідження, дослідження об'єкта, явища, процесу, їх структури та зв'язків на основі розроблених в науці принципів та методів пізнання, а також формування та впровадження в практику корисних результатів дослідження.

Завдання конкретизують шлях досягнення поставленої мети і визначають, що має вирішити здобувач на цьому шляху. Від чіткості поставлених завдань багато в чому залежать структура роботи, логіка, системність, можливість досягнення мети дослідження та формулювання обґрунтованих висновків.

Об'єкт дослідження – це процес або явище, що породжує проблемну ситуацію й обране для вивчення. В об'єкті виділяється та його частина, яка є предметом дослідження. Об'єкт і предмет дослідження як категорії наукового процесу співвідносяться між собою як загальне й часткове. Предмет дослідження визначає тему курсової роботи, зазначену на титульному аркуші як її назва. Предмет дослідження міститься в межах об'єкта. У курсовій роботі подається перелік використаних методів дослідження. Перераховувати їх треба не відірвано від змісту роботи, а коротко та змістовно визначаючи, що саме досліджувалось тим чи іншим методом. Методи дослідження визначаються як способи досягнення певної мети, сукупність прийомів або операцій практичного або теоретичного освоєння дійсності. За допомогою методів дослідження можна продемонструвати результати вивчення об'єкта та предмета курсової роботи,

а також довести висунуті пропозиції. Для розв'язання поставлених завдань у роботі використовують методи наукового дослідження:

аналізування, порівняння, класифікації, систематизації та узагальнення – для уточнення сутності та змісту досліджуваних категорій;

порівняльного аналізу, економіко-статистичного спостереження, системного аналізу для дослідження результатів діяльності та формування прогнозних показників підприємств готельно-ресторанної сфери;

табличний та графічний – для наочного відображення результатів дослідження;

метод узагальнення – для формування напрямів розвитку досліджуваної тематики в сфері індустрії гостинності.

Інформаційною базою дослідження для виконання курсової роботи є наукові публікації з обраної теми, підручники і навчальні посібники, нормативно-правові акти, документи державного та регіонального рівнів, інформаційні ресурси. Практичне значення одержаних результатів (за наявності) полягає в тому, що викладені в роботі положення можуть бути використані на практиці або на теоретичному рівні. Отримані результати стають основою для написання наукової статті і для кваліфікаційної роботи. Виявивши проблеми, здобувач задумується про те, як їх усунути. Розробляються рекомендації, шукаються шляхи вирішення проблемних питань, а готовність таких розробок до прикладного впровадження становить практичну цінність курсової роботи.

Структура і обсяг курсової роботи – це перелік частин, з яких вона складається; кількість сторінок, на яких викладено матеріал роботи (25 – 30 арк.), кількість таблиць та рисунків, що містяться в тексті. Крім того, необхідно вказати кількість додатків та використаних літературних джерел.

2.2 Розділи курсової роботи.

Основний текст роботи містить 3 розділи, які у разі доцільності поділяють на параграфи. Кожний розділ починають з нової сторінки.

Основному тексту кожного розділу може передувати передмова з коротким описом вибраного напрямку та обґрунтуванням застосованих методів досліджень.

У розділах основної частини необхідно розкрити зміст використаних термінів і понять, суть досліджуваної проблеми, вирішити поставлені завдання, узагальнити результати досліджень. Кожний абзац повинен бути об'єднаний однією думкою і відзначатися змістовною і стилістичною єдністю.

Перший розділ – теоретичний, передбачає визначення основних

теоретичних підходів до обґрунтування обраного напрямку дослідження, їх критичний аналіз та формування авторської думки щодо визначеної проблеми. Здійснюється підбір літератури за останні 5 років (за виключенням чинних Стандартів), варто ознайомитись із зарубіжною літературою з досліджуваної проблеми. В огляді літератури окреслюються основні етапи розвитку наукової думки за своєю проблемою, галузі, визначаються питання, що потребують вирішення; Аналізується нормативно-правова база щодо напрямку дослідження. Дослідження теоретичних основ теми роботи допомагає здобувачеві визначити теоретичні основи дослідження питань теми та виявити ступінь їх розробки і можливість усвідомити її зв'язок із тенденціями розвитку проблеми в галузі. Теоретична частина роботи складається із 2-3 підрозділів у залежності від теми дослідження та поглядів автора.

Другий розділ – аналітичний, де відображають стисло характеристику діяльності суб'єкта індустрії гостинності (діючого або проєктованого), наводять динаміку основних показників, які характеризують досліджуване явище; аналізують основні взаємозв'язки між структурними складовими досліджуваного явища.

Для написання другого розділу курсової роботи слід використовувати матеріали діяльності досліджуваного закладу готельно-ресторанного господарства.

Визначаються концептуальні засади досліджуваного підприємства, які базуються на визначенні основної ідеї функціонування підприємства з урахуванням орієнтації його на певні сегменти споживчого ринку. Перш за все необхідно визначити:

- контингент потенційних споживачів (мешканці готелю, населення міста), споживачі з певним рівнем достатку (високим, середнім, низьким), туристи з активним чи пасивним способом відпочинку, ділові люди тощо;
- гастроконцепцію закладу ресторанного господарства: кухня: авторська, креативна, фьюжн; специфічна (сезонна, вегетаріанська, кошерна тощо); регіональна (поліська, закарпатська, середземноморська);
- формат закладу ресторанного господарства: повносервісний, фаст-фуд, кейтеринг тощо;
- формат виробництва кулінарної продукції: з повним виробничим циклом, на напівфабрикатах, з використанням готової кулінарної та кондитерської продукції, страви охолоджені, заморожені тощо;
- особливості обслуговування споживачів;
- режим роботи;

- номенклатуру послуг тощо.

При визначенні асортиментної пропозиції послуг за основу приймаються, з одного боку, споживчі вимоги визначених груп (сегментів ринку), а з іншого, необхідність забезпечення ефективного використання підприємством матеріальних, технологічних, фінансових та інших ресурсів. Основною складовою асортиментної політики підприємства є формування «пакету готельних послуг». При вирішенні цього питання, по-перше, використовуються результати аналізу структури та якості готельно-ресторанних послуг, що реалізуються на ринку підприємствами-конкурентами, по-друге, асортиментна структура послуг готельного підприємства, що повинна обов'язково включати послуги, які відповідають вимогам до готелю певної категорії згідно з ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелю».

Тематика курсових робіт визначається компетентностями, які здобувачі отримують в результаті вивчення освітніх компонентів «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства» і передбачають розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, тому досліджуються:

- організація виробництва у закладах ресторанного господарства;
- послуги готельно-ресторанного господарства і комерційна складова наданих послуг;
- організаційна структура підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства, координація їх діяльності;
- технологічні процеси виробництва продукції і сервісний процес реалізації основних та додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного господарства
- розробка нових послуг (продукції), з використанням сучасних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

Нижче наведені приклади виконання 2 розділу курсових робіт:

ПРИКЛАД 1

Розрахунок структури основних готельних послуг з тимчасового розміщення (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Асортиментна структура основних готельних послуг трьохзіркового готелю

Категорія номеру	Кількість одиниць ¹	Кількість спальних місць, од. ²	Одноразова місткість, місць ³	Максимальний коефіцієнт попиту на номери ⁴	Максимальна кількість зайнятих місць в день
1	2	3	4	5	6=4×5
Апартаменти	1	2	2	0,55	1,1
Люкс	2	2	4	0,60	2,4
Стандартний одномісний ⁵	15	1	15	0,75	11,3
Стандартний двомісний ⁵	42	2	84	0,75	63
Разом	60		83		77,8

Примітка до табл.1.1:

¹ Визначається у відповідності до запланованої асортиментної політики готелю.

² Визначається у відповідності до рекомендованих вимог до різних типів номерів готелів ДБН.В.2.2-20:2008. Будинки і споруди.Готелі, с.39

³ Максимальний коефіцієнт попиту визначається в ході дослідження в аналогічних засобах розміщення.

⁴ Одноразова місткість : $4 = 2 \times 2$

⁵ Перша категорія номерів.

На структуру та обсяг послуг харчування в готелі впливає тип засобу розміщення та його категорія, обертання місця, яке може бути встановлено при проведенні дослідження в аналогічному підприємстві. Нижче наведений приклад розрахунку структури закладів ресторанного господарства при готелі (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Послуги з харчування в закладах ресторанного господарства при готелі 3-х зіркового на 105 місць

Послуги харчування	Частка місць до місткості готелю, % ¹	Кількість місць, Р	Обертання місця (без сніданку), раз $h_{об}^2$	Загальний попит, осіб
1	2	3	4	5
Для гостей (без сніданку)				486
Ресторану	75	79	3	237 ³
Бару	9,5	10	4	40
Кафе	15	16	5	80
Буфету	5	6	9	54

Сніданок в ресторані				78 ⁴
Для працівників				76 ⁵
Буфет (кімната) для харчування персоналу	10	10	7,6	76
Разом				488

Примітка до табл. 1.2:

¹ Частка місць до місткості готелю згідно з наказом Міністерства економіки України № 1111 від 12.10.2009 р. «Про затвердження Нормативів забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства та Порядку застосування нормативів забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства» та *ДБН.В.2.2-20:2008. Будинки і споруди*.

² Орієнтовні значення обертання місць.

3 Загальний попит в закладах ресторанного господарства розраховується за формулою:

$$N = P \times h_{об} = 79 \times 3 = 237 \text{ осіб.}$$

⁴ Туристи, що поселяються в готелі, одержують сніданок.

⁵ Згідно з рекомендаціями ВТО співвідношення між кількістю місць в готелі 3-х зіркового та чисельністю персоналу становить 1 : 0,8. Якщо в готелі 105 місць, то чисельність персоналу становитиме : $105 \times 0,8 = 84$ особи. При явочному коефіцієнті 0,9 явочна чисельність працівників становить 76 осіб ($84 \times 0,9$).

Асортимент додаткових послуг також визначається в залежності від типу і категорії готелю і який може бути розширений з урахуванням стратегії розвитку проектного підприємства. В табл. 1.3 розраховані додаткові послуги готелю. При розрахунку денного їх обсягу враховано кількість проживаючих, працівників готелю та місцевого населення в радіусі 1-1,5 км навколо готелю, а також коефіцієнти їх попиту.

Таблиця 1.3

Формування попиту на додаткові послуги готелю, осіб (приклад)

Послуги	Коефіцієнт попиту серед споживачів готелю	Кількість споживачів серед проживаючих в готелі, осіб ¹	Коефіцієнт попиту серед місцевого населення	Кількість споживачів серед місцевого населення, осіб ³	Загальний попит, осіб
1	2	3	4	5	6=3+5
Сауна	0,15 ¹	12 ²	0,015	16 ⁴	28
Більярдна	0,12	9	0,01	10	19
Послуги міжнародного телефонного зв'язку	0,1	8	0,001	1	9
Бізнес-центр	0,2	16	0,005	5	21
Пральня	0,3	23	0,008	8	31
Хімчистка	0,3	23	0,015	16	39
Перукарня	0,1	8	0,002	2	10
Каса квитків на транспорт	0,15	12	0,02	20	32
Інші					

Примітка до таблиці 1.3:

¹ Коефіцієнт попиту у проживаючих в готелі.

² Кількість споживачів серед проживаючих в готелі розрахована шляхом множення їх кількості, визначеної в таблиці 1.11, на коефіцієнт попиту, вказаний в стовпчику 2 таблиці 1.13 : $78 * 0,15 = 12$ осіб.

³ Якщо кількість місцевого населення в радіусі 1,5 км 15570 осіб, частота користування послугами – 2 рази на місяць, то потенційний місячний попит становитиме – $15570 * 2 = 31140$ осіб; відповідно денний попит становитиме – $31140 / 30 = 1038$ осіб.

4 При коефіцієнті попиту на послуги сауни , що дорівнює 0,015, фактична денна кількість споживачів цієї послуги серед місцевого населення становитиме $1038 * 0,015 = 16$ осіб.

Для визначення доходу підприємства необхідно проаналізувати цінову політику аналогічних засобів розміщення, тобто підприємств-конкурентів (табл. 1.4-1.5).

Таблиця 1.4

Тарифний план засобу розміщення (приклад)

Сезони	Діапазон ціни за категорією номеру, грн.				
	Стандартний	Бізнесклас	Студіо	Люкс	Апартаменти
Високий					
Середній					
Низький					

Таблиця 1.5

Тарифний план ресторану (приклад)

Вид послуги харчування	Діапазон цін у, грн.			
	конкурентів			Досліджуваному підприємстві
	№1	№2	№3	
Ресторан :				
• Сніданок				
• Обід				
• Вечеря				
Кафе				
і т.д.				

Як правило, диференціація цін проводиться з урахуванням таких факторів:

- тип, якість розташування номеру;
- сезонні коливання попиту;
- термін проживання гостя;
- терміни попередньої оплати;
- покупка пакету послуг (включаючи харчування та інші послуги);
- форма продажу (поточне бронювання, квота місць з правом часткової або повної ануляції, тверда квота без ануляції і ін.).

Одержані в ході дослідження дані будуть використані для планування доходів підприємства.

Визначення обсягів реалізації готельно-ресторанного продукту та доходів підприємства

Доход підприємства готельно-ресторанного господарства складається з доходів різних його підрозділів: готелю, закладів ресторанного господарства, підрозділів, що надають додаткові послуги.

Розрахунок обсягу надання основних послуг в перший рік роботи наведений у таблиці 1.6.

До операційних доходів ЗРГ належить дохід від основної операційної діяльності - від реалізації власної продукції та закупних товарів. Крім того, заклад ресторанного господарства може мати доходи від надання додаткових послуг (відповідно до типу закладу за ДСТУ 4281: 2004 Класифікація закладів ресторанного господарства), доходи від іншої операційної діяльності, а також фінансові доходи.

Таблиця 1.6

Розрахунок обсягу реалізації основних послуг готелю за місяць 20__ року (перший рік роботи)

Категорія номеру	Кількість номерів	Одноразова місткість, місць	Кількість днів роботи в рік, діб	Максимальна пропускна спроможність готелю, людино/діб	Середній рівень використання номерів, % ¹	План реалізації номерів, людино/діб
1	2	3	4	5=3x4	6	7=5x6/100
Апартаменти	1	2	365	730	55	402
Люкс	2	4	365		60	
Стандарт двомісний	42	84	365		75	
Стандарт одномісний	15	15	365		75	
Разом	60	105	-			

Розрахунок планового доходу від реалізації послуг проживання представлений у таблиці 1.7.

В таблиці 1.8 представлений приклад прогнозу одноденного товарообігу ресторану при готелі.

Таблиця 1.7

Визначення планового доходу (виручки) від реалізації послуг проживання в готелі 4 зірки на плановий рік (приклад)

Категорія та місткість номеру	Одноразова місткість, місць	Максимальна пропускна спроможність готелю за рік, л/д ¹	Середній коефіцієнт використання номерів	План реалізації номерів, місць	Планові середні тарифи за проживання., \$ ²	Розрахунковий дохід за рік, тис.\$	Сума знижок за рік, тис. \$	Плановий дохід (виручка) за рік, тис. \$ ⁶
1	2	3	4	5	6	7=5×6/1000	8	9=7- 8
Апартамент 1-2 місний	2	730	0,6	438	350	153,3		153,3
Категорія та місткість номеру	Одноразова місткість, місць	Максимальна пропускна спроможність готелю за рік, л/д ¹	Середній коефіцієнт використання номерів	План реалізації номерів місць	Планові середні тарифи за проживання., \$ ²	Розрахунковий дохід за рік, тис.\$	Сума знижок за рік, тис. \$	Плановий дохід (виручка) за рік, тис. \$ ⁶
Люкс, 2- місний	10	3650	0,6	2190	250	547,5		547,5
Напівлюкс, 2- місний	12	4380	0,5	2190	180	394,2		394,2
Стандартний номер, 2- місний	35	12775	0,4	5110	140	715,4	5,72 ⁴	709,68
Стандартний номер, 1- місний	24	8760	0,3	2628	120	315,36	6,31 ⁵	309,05
Разом	85	30295	0,414	12561	169,3 ³³³³	2125,76	12,03 ⁷	2113,73

Примітка до табл. 1.7:

¹ Максимальна пропускна спроможність готелю розраховується за формулою:

$$E = \sum E_i \times D, (1.1)$$

де E - загальна пропускна спроможність готелю, людино-діб;

E_i - пропускна спроможність номерів i -х категорій, людино-діб;

D - кількість робочих днів за рік.

² Встановлені в ході маркетингового дослідження цінової політики конкурентів.

³ Середній тариф за проживання дорівнює : гр.7/ гр.5 = \$169,3 або у грн. (по курсу Нацбанку).

⁴ Знижка постійним клієнтам розраховується при умові, що її одержують 10% мешканців готелю в розмірі 8% : гр. $7 \cdot 10\% / 100\% \cdot 8\% / 100\%$

⁵ Знижка туристичним фірмам розраховується при умові, що її одержують 10% мешканців готелю (завдяки посередництву турфірми) в розмірі 20%(згідно з договором комісії) : гр. $7 \cdot 10\% / 100\% \cdot 20\% / 100\%$.

⁶ Дохід (виручка) від експлуатації номерного фонду у 20__році у національній валюті при курсі \$ = ?? грн дорівнює ___ тис. грн..

⁷ Сума комерційних знижок 12,03 тис. доларів або ___ тис. грн.; у відсотках до доходу X %

Таблиця 1.8

Розрахунок одноденного товарообігу залу ресторану на 50 місць

3 7 ⁰⁰ до 10 ⁰⁰ (шведська лінія)	
Кількість відвідувачів, осіб	75
Середня вартість харчування, тис. грн.	0,10
Роздрібний товарооборот, тис. грн.	7,5
В т.ч. закупні товари (20%)	1,5
3 11 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰	
Кількість відвідувачів, осіб	150
Середня вартість купівель, тис. грн.	0,17
Товарооборот, тис. грн.	25,5
Персональні знижки (20 чоловік по 20%)	0,68
Товарооборот, тис. грн.	24,82
В т.ч. закупні товари (35%)	8,69
3 12 ⁰⁰ до 23 ⁰⁰ (бенкет на 50 осіб.)	
Кількість відвідувачів, чол.	50
Середня вартість купівель, тис. грн.	0,2
Товарооборот, тис. грн.	10,0
Персональні знижки (20 чоловік по 20%)	0,8
Товарооборот, тис. грн.	9,2
В т.ч. закупні товари (50%)	2,8
Разом	
Одноденний товарооборот залу ресторану, тис. грн.	41,52
В т.ч. закупні товари	12,99
	5,1
Товарооборот обслуговування в офісах, тис. грн. (додаткова послуга)	0,8
В т.ч. закупні товари	
Оптовий товарооборот (реалізація продукції власного виробництва закладам роздрібною торгівлі)	46,62
	13,79
Разом одноденний товарооборот ресторану, тис, грн.	
В т.ч. закупні товари	

Приклад розрахунку планового обсягу роздрібного товарообороту по ЗРГ на 20__ рік представлений в таблиці 1.9.

Таблиця 1.9

**Визначення планового обсягу роздрібного товарообороту
по ЗРГ на ____ рік**

№	Найменування продукції та товарів	Обсяг товарообороту, тис. грн	
		за день ¹	річний ²
1.	Продукція власного виробництва	32,83	11982,95
2.	в тому числі податок на додану вартість (ПДВ)	4,77	1741,05
3.	Закупні товари	13,79	5033,35
4.	в тому числі ПДВ	2,00	730,00
5	<i>Плановий роздрібний товарооборот (п.1+п.3)</i>	46,62	17016,3
6.	<i>В тому числі плановий роздрібний товарооборот без ПДВ (п.5-п.2-п.4)</i>	39,85	14545,25

Примітка до табл. 1.9:

¹ Дані за день розраховані в таблиці 1.5.

² Річний обсяг товарообороту розрахований по формулі :

$$T = T_1 \times D, (1.2),$$

де T і T_1 - річний товарооборот та товарооборот за день, тис. грн.; D - кількість робочих днів за рік (365 днів);

³ Податок на додану вартість розраховують за формулою:

$$ПДВ = T \times h_{ПДВ}, (1.3)$$

де $h_{ПДВ}$ - коефіцієнт ПДВ до товарообороту ($32,83 * 0,1453 = 4,77$ тис. грн).

З метою спрощення розрахунків комерційного доходу встановлюється націнка у відсотках до вартості набору сировини та закупних товарів за цінами постачальника (без податкового кредиту).

В процесі проектування можна використати орієнтовний рівень максимальної (граничної) націнки на продукцію власного виробництва та закупні товари в складі роздрібного товарообороту (без ПДВ) у відсотках по типах та класах закладів ресторанного господарства (табл. 1.10).

Таблиця 1.10

Рівень максимальної (граничної) націнки по типах та класах закладів ресторанного господарства в складі роздрібного товарообороту без ПДВ

Види продукції у закладах ресторанного господарства	Рівень націнки, %			
	Класи ЗРГ			
	Без ділення на класи	Люкс	Вищий	Перший
1. Продукція власного виробництва:				
1.1. Ресторан (ресторан-бар, нічний клуб)		55–75	50–70	45–60
1.2. Бар (нічний клуб, пивна зала)		60–75	60–70	50–60
1.3. Кафе спеціалізоване (кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон)	40–60			
1.4. Кафетерій	40–50			
1.5. Закусочна	30–50			
1.6. Їдальня	30–45			
1.7. Кіоск	25–50			
1.8. Буфет	35–55			
2. Закупні товари	25- 30	30	25	25

Порядок розрахунку суми комерційного доходу ЗРГ, вартості придбання сировини і закупних товарів для підприємств, які використовують лише один елемент комерційного доходу – націнку, представлено в таблиці 1.11.

Таблиця 1.11

Планування суми комерційного доходу, вартості придбання сировини і закупних товарів закладу ресторанного господарства на 20__ рік

№ пор.	Найменування продукції	Товарооборот без ПДВ, тис. грн.	Середній відсоток націнки в складі товарообігу без ПДВ, %	Сума комерційного доходу ЗРГ, тис. грн	Вартість придбання сировини і закупних товарів, тис. грн
1	2	3	4	$5=3 \times 4 / 100\%$	$6=3-5$
1.	Продукція власного виробництва				
2.	Закупні товари				
Разом за рік					

При визначенні доходів по підрозділам, що надають додаткові послуги можна скористатися даними про співвідношення між доходами різних підрозділів. Згідно з інформацією ВТО щодо структури доходу від операційної діяльності (питома вага у відсотках до загальної суми операційного доходу), яка склалась у готелях середнього рівня комфортності:

- дохід від реалізації послуг розміщення – 55%;
- дохід від реалізації послуг ресторанного господарства, не включених до складу туристичного пакета – 35%;
- дохід від надання додаткових платних послуг, не включених до складу туристичного пакета - 8%;
- дохід від здачі приміщень в оренду та іншої операційної діяльності – 2%.

Загальний дохід підприємства розраховується по формулі :

$$V_{on} = V_{np} + V_{zpg} + V_{dn} + V_{in} \quad (1.4)$$

Де V_{on} - планова сума доходу (виручки) від операційної діяльності;

V_{np} - дохід від реалізації послуг розміщення гостей;

V_{zpg} - дохід від реалізації послуг закладів ресторанного господарства;

V_{dn} - дохід від надання додаткових платних послуг;

V_{in} - дохід від іншої операційної діяльності.

Зведений план операційного доходу (виручки) готельного підприємства необхідно представити у вигляді таблиці 1.12.

Таблиця 1.12

**Зведений план доходу (виручки) від операційної діяльності готелю на
20__ рік**

№	Показники	Одиниця виміру	Плановий рік	Питома вага, %
1.	Дохід від реалізації послуг розміщення гостей	тис. грн.		
2.	Дохід від реалізації послуг закладів ресторанного господарства	тис. грн.		
3.	Дохід від реалізації додаткових платних послуг	тис. грн.		
4.	Дохід від іншої операційної діяльності	тис. грн.		
5.	Загальна сума доходу від операційної діяльності	тис. грн.		
6.	Сума податку на додану вартість ¹	тис. грн.		
7.	Туристичний збір ²	тис. грн.		
8.	Загальна сума чистого доходу від операційної діяльності	тис. грн.		

Примітка до табл. 1.12:

¹ Сума податку на додану вартість розраховується за формулою: $p. 5 \cdot 17\% / 117\%$.

² Туристичний збір розраховується за формулою: $p. 1 \cdot 1\% / 101\%$.

Розробка концепції підприємства

Концепція підприємства готельного господарства розробляється з урахуванням факторів, що детально досліджені у попередніх розрахунках і оформляється у вигляді таблиць 1.13 та 1.14.

Таблиця 1.13

Концепція готелю (приклад 1, розділ 3)

Ознаки концепції	Характеристика
Назва готелю	Столичний
Місце розміщення та поштова адреса	м. Київ, Дарницький район, вул. Дніпровська набережна, 49 тел.: +38 (044) 275-34-35 email: zapsi @info.com.ua website: www. zapsi.com.ua
Підпорядкованість	Приватне підприємство
Відстань від засобів прибуття/вибуття	Відстань від метро – 7 хв; аеропорту – 37 хв; залізничного вокзалу – 28 хв.
Засоби сполучення	Метро, автобус, таксі
Ознаки концепції	Характеристика
Споруда готелю . Дизайнерський стиль.	Будівля виконана в стилі модерн зі скла і бетону
Рівень комфорту	3*
Кількість номерів, в т.ч.:	60
Апартаменти	1
Люкс	2
Стандартний одномісний	15
Стандартний двомісний	42
Кількість місць в готелі	105
Спеціалізація готелю	Бізнес-готель
Контингент споживачів	Вітчизняні та іноземні туристи з середніми та високими доходами
Асортимент додаткових послуг готелю	Room servise – замовлення сніданків, обідів і вечір в номер Послуга Будильник Трансфер VIP – обслуговування в аеропорту Парковка, що охороняється Замовлення і доставка квитків на різні види транспорту Послуги хімчистки Послуги масажу Послуги салону краси, фітнес-центра, сауни Безкоштовний доступ до мережі Інтернет, Wi-Fi в номерах і гостьових зонах Бізнес-послуги: Ксерокс, сканер, конференц-зала Отримання і відправка електронної пошти
Концепція просування послуг	1. Бізнес-пакет: При бронюванні номерів категорії люкс не менше ніж на дві доби – знижка 10%. У пакет входить: – безкоштовний трансфер з аеропорту (вокзалу) в готель або у зворотній бік; – цілодобовий доступ в мережу Інтернет і Wi-Fi; – 10-ти відсоткова знижка в ресторані; – користування VIP – сауною 1 годину з 20-ти

	відсотковою знижкою та розслабляючий масаж.
	2. Пакет вихідного дня: При бронюванні номерів не менше, ніж на 2 доби з п'ятниці по понеділок надається спеціальна знижка у розмірі 30% на проживання. Знижка по-ширюється на номери категорії стандарт і люкс. 1. Весільний пакет: – бенкет; – фото; – номер люкс зі знижкою 30%; – шампанське, фрукти; – номери для гостей; – сніданок в номер зі знижкою 15%.
Цінова концепція	Гнучка цінова політика. Програма лояльності постійним споживачам.
Дохід від реалізації послуг розміщення	
Дохід від реалізації додаткових послуг	
Інше ¹	

Примітка до табл. 1.12:

¹ При розробці концепції готелю обов'язково врахувати мінімальні вимоги до готелю відповідної категорії, що містяться в ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелю».

Таблиця 1.14

Концепція закладів ресторанного господарства при готелі (приклад)

Ознаки концепції	Характеристика
Тип і назва закладу ресоранного господарства	Ресторан «Столичний»
Особливості ЗРГ	Комплексний
Кількість місць у комплексному закладі ресторанного господарства	136 місць, в т.ч. ресторан - 79 місця, бар – 10; кафе – 31; буфет -6; буфет (кімната) для персоналу – 10 місць.
Клас ресторану і бару	Перший
Формат закладу	Повносервісний
Формат виробництва	Повний цикл виробництва. Використання інноваційних технологій
Кулінарне спрямування	Українська та європейська кухні
Методи обслуговування споживачів	В ресторані і барі – обслуговування офіціантами, в інших закладах – самообслуговування
Форми обслуговування офіціантами	В ресторані за способом розрахунку: з попереднім розрахунком за сніданок; з розрахунком після прийняття їжі - під час обіду і вечері; змішаним – під час бенкету; за формою організації: під час сніданку – бригадна форма; в інший час – індивідуальна форма обслуговування офіціантами. В барі – з наступним розрахунком з барменом.
Форми самообслуговування	В кафе – з наступним розрахунком; буфеті – безпосереднім з буфетником; в буфеті для

	персоналу – безготівковим наступним розрахунком
Дизайнерський стиль	В ресторані – використані засоби українського мистецтва для оформлення зали; в інших закладах – стиль модерн, ф'южн
Додаткові послуги	Дитяча кімната; Реалізація квітів; Пакування продукції тощо
Вхід до ресторану	З готелю та з вулиці
Режим роботи закладу	3 7 ⁰⁰ до 24 ⁰⁰
Обслуговування в номері	3 7 ⁰⁰ до 24 ⁰⁰
Організація дозвілля та ділових заходів	Наявність естрадного та танцювального майданчика; фонова музика; конференц-зала
Приміщення для споживачів	Гардероб, чоловіча та жіноча туалетні кімнати з приміщенням для миття рук, торгові зали
Товарооборот ЗРГ	
Дохід від реалізації послуг ЗРГ	
Інше ¹	

Примітка до таблиці 1.14:

¹ При розробці концепції закладів ресторанного господарства при готелі обов'язково врахувати мінімальні вимоги, що містяться в ДСТУ 4281::2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» та ГОСТ 30523-97. «Услуги общественного питания. Общие требования», а також рекомендовані послуги, що містяться в ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелю».

ПРИКЛАД 2

Розробка проєкту об'єкта готельно-ресторанного господарства

Проєкт закладу ресторанного господарства включає:

- розрахунок місткості ЗРГ при готелі (виходячи з класу і місткості готелю, див. ДБН В.2.2-20-2008 Будинки і споруди. Готелі).
- визначення складу і площі його закладу на основі ДБН В.2.2-25:2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства).

За допомогою ДБН підбирають склад та площі приміщень проєктуємого закладу при готелі і оформлюють у вигляді таблиці 2.1, що носить назву «Експлікація приміщень».

Таблиця 2.1

Експлікація приміщень ресторану на ... місць при готелі ...

Назва приміщення	Площа, м ²
Для відвідувачів	
...	
Виробничі	
...	
Складські	
...	
Адміністративно-побутові	
...	
Технічні	

...	
Корисна площа (сума площ усіх приміщень закладу за ДБН – Skor.)	

Розміщення об'єкта готельно-ресторанного господарства на земельній ділянці

Рівень комфорту готелів визначається як категорія і позначається знаками: "*" (зірка). Згідно з ДСТУ 4269 готелі класифікують за п'ятьма категоріями від нижчої - "*" до вищої - "*****".

Місткість готелів визначається завданням на проектування з урахуванням положень ДСТУ 4268, ДСТУ 4269.

При проектуванні готелів слід керуватися вимогами щодо висоти приміщень, протяжності та ширини коридорів і сходів, викладеними в ДБНВ.2.2-9. ДБНВ.2.2-15. ДБНВ.І. І -7 і 9.30.

При проектуванні готелів і готельних комплексів (крім мотелів) їхні ділянки рекомендується розмішувати в пішохідній доступності до зупинок громадського транспорту (у радіусі 700 м).

Мотелі слід розмішувати переважно на крупних транзитних магістралях, що сполучають поселення.

Відкритий майданчик для короткочасної стоянки біля головного входу проектується з розрахунку одночасного розміщення не менше 5 автомобілів.

Площу ділянки для стоянки одного автомобіля на автостоянках слід приймати не більше 22,5 м², у разі примикання автостоянок до проїзної частини вулиць і проїздів - не більше 18,0 м².

Рекомендації щодо об'ємно-планувальних рішень окремих груп приміщень в готелі згідно з ДБН В.2-2-15

До складу готелів можуть входити такі групи приміщень і служб: приймально-вестибюльна, житлова, культурно-дозвільна, фізкультурно-оздоровча, медичного обслуговування, побутового обслуговування, закладів ресторанного господарства, підприємств торгівлі, ділової діяльності, адміністрації і служб експлуатації, приміщень обслуговування, вбудовано-прибудованих підприємств і закладів.

Наявність житлової та приймально-вестибюльної груп приміщень є обов'язковою. Склад додаткових приміщень, що підвищують комфорт готелю, не нормується і приймається згідно із завданням на проектування або за проектом.

Житлова частина будинків готелів повинна бути функціонально і планувально відокремленою. Площі номерів приймаються згідно табл. 2.23. Номери повинні розташовуватися в зоні мінімального впливу шуму, що

спричиняє транспорт і інженерне обладнання готелю, і бути ізольовані від шумів і запахів з кухні.

Розміщення житлових приміщень у підвальних і цокольних поверхах не допускається, Просторова структура готелів повинна забезпечувати чіткий поділ потоків гостей, обслуговуючого персоналу і відвідувачів блоків громадського призначення, що працюють на поселення, де розміщується готель. При проектуванні необхідно виключити суміщення і перетинання господарських і виробничих маршрутів з маршрутами проживаючих і відвідувачів. При включенні до складу готелю груп приміщень громадського призначення, що працюють на поселення, для них слід передбачати ізольовані входи з вулиці.

У нових готелях, як правило, повинні бути забезпечені умови доступу і проживання гостей, що пересуваються на кріслах-колясках (згідно з ДБН В.2.2-17). При цьому необхідно передбачати резерв одно- і двомісних номерів з відповідним обладнанням, шириною проходів і дверних прорізів, а також пристрої для безперешкодного пересування гостей з обмеженими можливостями по горизонтальних і вертикальних комунікаціях. Ганки основних входів повинні обладнуватися пандусами з уклоном не більше 1:12. Ганки і пандуси з висотою верхньої позначки від землі більше 0,45 м повинні мати огороження.

Входи до будинків готелів категорій 4 і 5 зірок необхідно, а готелів категорії 3 зірки і нижче рекомендується обладнувати пристроями для захисту від атмосферних опадів. Входи до готелів категорій 4 і 5 зірок повинні обладнуватися розсувними дверима з електронними пристроями. Розсувні та обертові двері повинні дублюватися двостулковими. Основні входи до готелів повинні мати тамбури. Другорядні входи допускається обладнувати подвійними дверима, що відчиняються в напрямку виходу. У готелях місткістю більше 300 місць категорій 3 зірки і вище необхідно, а в готелях меншого комфорту і місткості з організованим заїздом рекомендується передбачати багажні входи та вестибюлі. Рекомендується обладнувати їх засобами механізації, що забезпечують переміщення багажу від автомашини до ліфта або до будь-якої іншої проміжної точки.

Без природного освітлення не допускається проектувати апартаменти, житлові приміщення, службові та адміністративні приміщення з постійним режимом роботи. Допускається розміщення службових та адміністративних приміщень у підвальних і підземних поверхах за умови забезпечення природного висвітлення за допомогою інженерних пристроїв (світловодів та ін.).

До групи житлових приміщень входять житлові кімнати, приміщення

поверхового обслуговування, приміщення ресторанного призначення (вітальні, дитячі кімнати та ін.). У готелях категорій 4 і 5 зірок до групи житлових приміщень рекомендується включати приміщення інформаційного сервісу (телефакс, телетайп, копіювальна техніка і т.п.). Номери для інвалідів на кріслах-колясках з дефектами зору та незрячих рекомендується розміщувати на першому поверсі. Номери можуть проектуватися в складі або однієї житлової кімнати, або доповнюватися передпокоєм, санітарним вузлом, гардеробною. Допускається об'єднання двох і більше суміжних номерів, а також улаштування при номерах кабінетів - представництв фірм. Багатомісні номери допускається проектувати в складі лише житлової кімнати.

Номери підвищеної комфортності (апартаменти, президентські, люкс) слід проектувати в складі двох і більше житлових кімнат, а також не менш двох санітарних вузлів. Склад інших додаткових приміщень і обладнання, включаючи кухонне, визначається завданням на проектування. Рекомендується влаштування барної стійки, що прилягає до вітальні.

У складі апартаментів допускається передбачати приміщення для обслуговуючого персоналу (житлову кімнату, службову кімнату із шафами, санвузол). Допускається проектування апартаментів у двох рівнях.

Склад приміщень апартаментів квартирного типу встановлюється завданням на проектування. У готелях категорій 3 зірки і нижче рекомендується передбачати номери (у межах I -3% загальної місткості) для забезпечення екстраординарних ситуацій (з розрахунку не менш 4,5 м² житлової площі на проживаючого).

Усі номери повинні мати вбудовані шафи для верхнього одягу, білизни, багажу, розміщені в передпокої або житловій кімнаті - із мінімального розрахунку 1 шафа (0.60×0.55 м) на одного проживаючого. Допускається заміна вбудованих шаф корпусними меблями. У номерах підвищеної комфортності з кількістю кімнат 3 і більше при спальних приміщеннях слід передбачати гардеробні площею не менше 6м².

Житлові кімнати переважно проектувати зі східної та (або) західною орієнтацією. Усі номери готелю повинні мати природне освітлення з освітленістю житлових приміщень, встановленою ДБН В.2.5-28. Час інсоляції номерів не лімітується. Номери, орієнтовані на сектор горизонту 190-270°, повинні мати сонцезахисні пристрої, які у рівні 2-3 поверхів можуть бути замінені захисним озелененням. Висоту житлових приміщень готелів слід приймати не менше зазначеної в ДБН В.2-2-15.

Висота допоміжних приміщень номерів повинна бути не менше 2.1 м. Ширина номерів готелів повинна бути не менше 2,4 м. Ширина передпокою

номерів повинна бути не менше 1,05 м. У номерах і вітальнях допускається влаштування лоджій і балконів з висотою огородження не менше 1,2 м. Ширина балконів повинна бути не менше 1,2 м, лоджій – 1,4 м. Приміщення поверхового обслуговування слід, як правило, блокувати, передбачаючи один блок на 30 місць у готелях категорії 5 зірок; на 40 місць – 4 зірки; на 50 місць – 3 зірки; на 60 місць – 2 зірки. Приміщення поверхового обслуговування в готелях категорії 1 і 2 зірки допускається розташовувати через поверх. Мінімальний склад приміщень поверхового обслуговування може бути представлений лише кімнатою чергового персоналу. При подаванні їжі в номери повинен бути забезпечений зв'язок між роздавальною ресторану і житловою частиною готелю по службових коридорах і сходах, ліфтах або із застосуванням спеціальних підйомників. На житлових поверхах готелів категорій 1 і 2 зірки допускається влаштування приміщень ресторанного призначення (телевізійних віталень, приміщень для ділових зустрічей, дитячих кімнат та ін.) за умови шумозахисту житлових приміщень. Розміщення приміщень ресторанного призначення суміжно з житловими приміщеннями не допускається. У готелях категорій 3 зірки і вище наявність віталень обов'язкова. Їх кількість і площі визначаються завданням на проєктування або проєктом. У житловій частині готелів можуть передбачатися приміщення для обслуговування дітей. Необхідність у дитячих приміщеннях і їх площі встановлюються завданням на проєктування.

У вестибюлі готелю слід, як правило, виділяти вхідну зону, зони прийому (реєстрації гостей і оформлення документів), очікування, відпочинку та збору організованих груп, інформації, встановлення телефонів-автоматів, банкоматів і торговельних кіосків, входу до підприємств харчування і побутового обслуговування, комунікаційну зону (з ліфтовими холами). Допускається часткове взаємопроникнення функціональних зон без порушення системи комунікацій вестибюля. Зона очікування, відпочинку та збору організованих груп не повинна бути прохідною.

Площі приміщень приймально-вестибюльної групи приймають згідно додатку Л.

Рекомендації щодо об'ємно-планувального рішення приміщень побутового, спортивного, культурно-видовищного та дозвільного призначення

У складі готелів (готельно-ресторанних комплексів) відповідно до їх місткості та категорії слід передбачати приміщення побутового обслуговування і торгівлі. Приміщення побутового обслуговування слід, як

правило, проектувати відокремленими і розмішувати безпосередньо при вестибюлі готелю. При торговельних кіосках різного призначення слід передбачати підсобні приміщення з розрахунку не більше 3,0 м; на кіоск, розташовувані поза громадськими зонами готелю. Площі приміщень культурно-видовищного та дозвільного призначення, а також їх обладнання і технологічне забезпечення слід приймати за ДБН В.2.2-16-2005 Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвільні заклади. Для готелів категорії 5 зірок у складі культурно-дозвільної групи приміщень допускається передбачати приміщення для обслуговування дітей.

У складі приміщень готелів категорій 3, 4 і 5 зірок слід передбачати приміщення для ділової діяльності та зустрічей. У дану групу приміщень входять бізнес-центр; представництва фірм; кімнати ділових зустрічей і зали нарад; виставочні та демонстраційні зали з експозиціями; допоміжні приміщення (служби зв'язку, мнотельної техніки і комп'ютерів, машбюро, перекладачів та ін.).

Сучасний готель немислимий без ресторану, адже у вартість проживання зазвичай включений сніданок. Ресторани в готелях працюють як для гостей, так і для людей «з вулиці».

У готелях категорій 4 і 5 зірок слід передбачати спортивно-оздоровчі центри зі спортивним і (або) тренажерним залом, у готелях категорії 5 зірок - плавальний басейн із сауною, у готелях категорії 4 зірки - сауну. У готелях категорій 4 і 5 зірок при приміщеннях фізкультурно-оздоровчого призначення слід передбачати медичний кабінет: за місткості до 500 місць - 14 м². за більшої місткості - до 36 м² (додаток Н).

Склад і площі групи адміністративних приміщень представлені в додатку II, господарсько-виробничих приміщень – додатку Р.

Рекомендації щодо об'ємно-планувального рішення приміщень закладів ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства в готелях слід проектувати відповідно до завдання на проектування з урахуванням вимог ДБН В. 2.2-9 і ПЛІ НАПБ А.01.001 «Правила пожежної безпеки в Україні».

Заклади ресторанного господарства, розташовувані в готелях, слід поділяти на відкриті (загальнодоступні, але з переважним обслуговуванням проживаючих у готелі. Вони мають доступ як з готелю, так і з міста, де знаходиться готель) і закриті, обслуговуючі лише проживаючих.

У готелях категорій від 2 до 5 зірок слід передбачати їдальні та буфети персоналу з розрахунку одночасної мінімальної посадки 30% найбільшої зміни в їдальнях і 2% в буфетах. У готелях категорії 1 зірка - відповідно 20 і

10%. У складі закладів ресторанного господарства готелів, що здійснюють концертно-естрадні програми, слід передбачати додаткові приміщення і майданчики, склад і площі яких визначаються завданням на проектування або проектом. При розміщенні закладів ресторанного господарства над житловими зонами готелів і на відкритих майданчиках необхідно передбачати шумозахист житлових приміщень і навколишньої житлової забудови.

Зважаючи на те, що ресторан займає меншу площу, ніж інші приміщення готелю, нескладно підрахувати, що прибуток ресторанів і барів у більшості готелів на квадратний метр навіть перевищує ту, котру забезпечує надання послуг із проживання. Тому при будівництві сучасного готелю ще на стадії проектування замовник зобов'язаний приділити особливу увагу облаштованості бара, ресторану, кафе. Насамперед, необхідно визначитися з кількістю посадкових місць і, виходячи із цього, встановити - яке устаткування буде необхідним, а без якого можна обійтися. Із цього приводу немає твердих розрахунків, існують лише рекомендації, адже кожний готель індивідуальний: одні планують зробити свій ресторан презентабельним для гурманів, а інші - обмежитись харчуванням гостей, надаючи їм тільки європейський сніданок.

В радіусі дії проєктованого ресторану й готелю розташовані інші підприємства харчування - ресторани й кафе, що мають високий рейтинг у місцевих мешканців. У такому випадку потрібно враховувати й той фактор, що ці заклади, приміром, відкриваються в другій половині дня й працюють до години ночі.

Висновок: частина гостей, особливо постійних і прагнучих outdoor, не скористаються послугами даних закладів.

У готелях для бізнесменів постояльці, як правило, обмежуються сніданком у готелі, а обідати й вечеряти воліють у тих місцях, де їм зручно проводити ділові зустрічі, бізнес-ланчі, вечірні коктейлі й т.п. Якщо готель призначений для обслуговування туристських груп, то кількість посадкових місць повинне бути не менше кількості ліжко-місць у готелі (у випадку обслуговування груп одночасно). Якщо гості харчуються в кілька змін, то враховується режим роботи підприємства; оборотність місць у залі протягом години; відсоток завантаження залу по годинах його роботи й місткість залу. Відповідно визначається й склад виробничих приміщень. Він повинен включати: заготівельні цехи (овочевий і м'ясо-рибний), доготівельні цехи (холодний, гарячий, кондитерський), мийні кухонного посуду і столового посуду. До адміністративно-побутових приміщень відносяться: кабінет керуючого рестораном, білизняна, гардероб для персоналу, душові, підсобки,

вбиральні. У складській групі приміщень розташовуються: комора сухих продуктів, комора для зберігання овочів, блок охолоджуваних камер (м'ясо-рибна; молочно-жирова; фруктів, ягід, напоїв, зелені).

Підбір устаткування та його розміщення у закладах ресторанного господарства

Після розрахунку приміщень залу, кухонних і підсобних приміщень можна приступати до підбору устаткування, яке можна буде розташувати на наявних площах [4].

Незалежно від обставин, спрямованості й розміру закладу, сучасне устаткування для ресторану або кафе включає:

- теплове устаткування (кухонні лінії, що складаються із плит, жарочних поверхонь, фритюрниць, мармітов, електроварок; жарочних шаф; теплових (растюєчних) шаф й конвекційних печей; водонагрівачів);
- електромеханічні пристрої (картопличистки, овочерізки, м'ясорубки, рибочистки, фаршеровмішувачі, пилки, ваги, пакувальні машини);
- холодильне устаткування: холодильні й морозильні столи, шафи й камери;
- лінії роздачі й устаткування для «шведського стола»;
- посудомийні машини;
- технологічне устаткування й меблі з нержавіючої сталі (столи, мийки й стелажі виробничі; рукомийники; тумби й шафи; візки, баки, витяжні парасолі);
- спеціалізоване устаткування для бару.

Необхідна електрична потужність для виробничих приміщень ресторану становить від 1,1 кВт до 2 кВт. При розміщенні обладнання в цехах слід пам'ятати, що технологічні лінії комплектують з врахуванням мінімальних допустимих відстаней між окремими одиницями або між обладнанням і стіною для забезпечення нормальних умов монтажу, експлуатації і ремонту (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Відстань між обладнанням

Вид обладнання	Відстань,м (не менше)
Механічним обладнанням і стіною	0,4
Окремими одиницями обладнання	0,7
Центрами картоплеочисних машин в разі паралельного розташування	0,8
Посудомийною машиною(з боку обслуговування) і стіною	1,0
Жаровими кондитерськими шафами	0,6
Спеціалізованою жаровою апаратурою	0,5
Центрами харчоварильних котлів	1,5
Мармітами (з боку обслуговування) і робочими столами або	0,9

стіною	
Паралельно розміщеними мармітами	1,8
Стіною і допоміжним обладнанням	0,05
Стіною і допоміжним обладнанням біля вікон	0,2
Допоміжним обладнанням	0,1

Таблиця 2.3

Ширина проходів у виробничих цехах

Ширина проходів	Відстань, м, (не менше)
Між лініями допоміжного обладнання в разі двобічного розташування робочих місць	1,3
Між лініями допоміжного обладнання в разі одnobічного розташування робочих місць	1,0
Стіною і робочим місцем чистильника овочів	0,8
Між механізованими лініями в разі знімання продуктів з конвейєра	2,5
З торців конвейєра	0,8-1,0

Ширина проходів у залах залежить від відстані між спинками стільців (відстань від спинки стільця до краю стола – 0,5 м), між вільними сторонами столів або між спинками стільців і вільними сторонами столів – не менше 1,2 м. При плануванні танцмайданчик в залі закладу додатково збільшують його площу виходячи із норми 0,125-0,2 м² площі на 1 місце в залі.

Розміри (ширина) проходів в залах (мінімальні):

- сновний - 1,2-1,5 м (між торцями столів чи стільцями, які висунуті у робоче положення);
- додатковий (розподілення потоків) - 0,9-1,2 м;
- підхід до місць - 0,6-0,8 м.
- Мінімальна площа за столом на одного відвідувача:
- їдальні при промпідприємствах, ВУЗах, ПТУ - 400x400 мм;
- інші заклади - 600x400 мм;
- заклади високого класу 800x600 (500) мм.

Таблиця 2.4

Ширина проходів у залах, м (не менше)

Прохід	Тип ЗРГ			
	Їдальня	Ресторан	Кафе	ПШО
Основний	1,35	1,5	1,2	1,2 (1,6)
Додатковий:				
для розподілу потоків споживачів	1,2	1,2	0,9	0,9 (1,1)
для проходу до окремих місць	0,6	0,6	0,4	0,4 (0,8)

Столи в залах розміщують по діагоналі або паралельними рядами, лініями чи групами з однаковою або різною відстанню між ними.

Відстань від лінії *самообслуговування* і найбільш віддаленого стола повинна не перевищувати 20м.

Проміжок між роздавальним прилавком і бар'єром складає 0,7 м (1,2 м при проходженні споживачів в 2 ряди). Ширина робочої зони за лінією роздавання не менше 1,0 м.

У ЗРГ з обслуговуванням офіціантами ширина роздавальної складає не менше 2,0 м, якщо всі виробничі приміщення розташовані з одного боку і не менше 3,0 м – в разі розміщення з двох або більше боків. Фронт видавання страв – для гарячих цехів – 0,025 м, для холодних – 0,01 м на одне місце в залі. Ширина столів для роздавання страв – 0,75-0,8 м, висота – 0,9 м.

Санітарні вузли розміщують у вестибулях єдиним блоком. У санвузлах для відвідувачів, відповідно до СНіП II-Л.8-71, розміщують один унітаз на 60 місць у залі. Приклад компоновочного вирішення санітарних вузлів і душових наведено в додатку.

Згідно СНіП II-Л.8-71 мінімальна висота поверхів для закладу ресторанного господарства складає:

- надземних (кількість місць до 150) - 3,3 м;
- надземних (кількість місць понад 150) - 4,2 м;
- підземних (при наявності складів) - 2,5 м;
- підземних технічні та побутові приміщення) - 2,2 м;
- верхні технічні - 1,9 м.

Результати формування структурно-технологічних ліній в цеху та підбір устаткування і визначення площі цеху слід представити у вигляді таблиць 2.5 та 2.6.

Таблиця 2.5

Структурно-технологічна схема холодного цеху

Технологічна лінія	Процес	Обладнання
Приготування салатів	Підготовка інгредієнтів	Стіл виробничий, ваги
	Нарізання	Овочерізка, бачок для відходів
	Охолодження	Холодильна шафа
	Заправління	Стіл виробничий
	Порціонування	Стіл виробничий, ваги
	Оформлення	Стіл виробничий
Технологічна лінія	Процес	Обладнання
Приготування холодних закусок з	Обчищення	Стіл виробничий
	Нарізання	Стіл виробничий
	Охолодження	Холодильна шафа

м'яса, птиці та риби	Порціонування	Стіл виробничий, ваги
	Оформлення	Стіл виробничий, ваги
Приготування солодких страв	Підготовка інгредієнтів	Стіл виробничий, ваги
	Збивання	Збивальна машина
	Охолодження	Холодильна шафа
	Нарізання	Стіл виробничий
	Порціонування	Стіл виробничий, ваги
	Оформлення	Стіл виробничий

Таблиця 2.6

Визначення устаткування та площі холодного цеху

Тип устаткування	Марка	Кількість, шт.	Габаритні розміри, мм		Площа обладнання, м ²
			довжина	ширина	
Шафа холодильна	SF55MP	1	700	700	0,49
Стіл виробничий	СПР	3	1200	800	2,88
Ванна мийна	1BMP	1	600	600	0,36
І т.д.					

ПРИКЛАД 3

Формування штату працівників та організаційної структури управління готельного-ресторанного закладу

Визначення чисельності персоналу

Своєчасне та якісне забезпечення підприємства персоналом створює необхідні умови для успішного виконання виробничої програми та соціального розвитку працюючих. Процес планування забезпечення закладу персоналом базується на розрахунку потреби в різних групах працюючих на певний час.

Вихідними даними для визначення необхідної кількості працівників закладів готельно-ресторанного господарства, їх професійного та кваліфікаційного складу є: виробнича програма; норми виробітку або нормативи обслуговування; заплановане зростання продуктивності праці; структура робіт; інтенсивність потоку споживачів.

Кількість основних працівників виробничої (робочої) групи в готелі визначають з урахуванням норм обслуговування номерного фонду різної категорії, категорії готелю чи інших засобів розміщення, його місткості та періоду часу виконання робіт протягом доби. Нормативи обслуговування представлені у додатках.

Чисельність служби приймання і розміщення залежить від категорії

готелів та інших засобів розміщення; кількості місць номерного фонду; середньооблікової чисельності працівників підприємства.

Чисельність допоміжного персоналу готельно-ресторанного комплексу визначають за нормами обслуговування з урахуванням категорії закладу; їх місткості або площі, яку вони займають; кількості робочих місць.

Чисельність керівного складу залежить від категорії готельно-ресторанного закладу; їх місткості; середньооблікової чисельності працівників підприємства. Нормативна їх чисельність встановлена з урахуванням кількості підлеглих, які їм безпосередньо підпорядковані: керівникам вищої ланки – до 5-ти осіб, середньої – від 6-ти до 8-ми осіб; нижчої – 10-ти і більше осіб.

В залежності від кількості та різноманітності функцій, які виконує адміністративний апарат виділяють три типи штатного апарату, чисельність якого визначається згідно з додатками **Т**:

- обслуговуючий апарат (відділ кадрів, маркетинговий, плановий та інші відділи);
- особистий апарат (секретар, помічник тощо);
- консультативний апарат (спеціалісти, залучені на постійній або тимчасовій основі для консультування лінійного керівництва, що особливо важливо при розгортанні інноваційної діяльності та модернізації виробництва).

Чисельність покоївок готелю, що необхідна для обслуговування усіх номерів в I зміну, розраховується з використанням додатку **Т** в два етапи.

В таблиці 3.1 наданий приклад розрахунку чисельності покоївок, які працюють у першу зміну.

Таблиця 3.1

Розрахунок чисельності покоївок, які працюють у першу зміну

Кількість кімнат та місць у номері	Кількість номерів у готелі	Норма часу обслуговування одного номеру, годин	Загальні витрати часу, годин ¹	Чисельність покоївок, осіб ²
Люкс	1	2,67	2,67	0,43
Апартамент	5	2,67	13,35	2,21
Одномісних стандартних	6	1,14	6,84	1,11
Двомісних стандартних	13	1,23	15,99	2,58
Тримісних	5	1,45	7,25	1,17
Разом	30	-	42,86	7,5

Для другої та третьої зміни чисельність покоївок визначається згідно з табл. 3.2. Так для готелю 4-х зіркового на 50 місць в другу та третю зміни

необхідно по три покоївки. Старші покоївки призначаються із числа покоївок з виконанням функцій бригадира.

Чисельність інших працівників готелю визначають по додаткам Т, в яких вказана рекомендована їх кількість.

Розрахунок чисельності працівників, виконаний в даному розділі, слід звірити з рекомендаціями ВТО, згідно з якими для забезпечення доброякісного обслуговування гостей та ефективної роботи готельному підприємству необхідно мати відповідний кількісний штатний персонал (додатки У-1 – У-12).

Таблиця 3.2

Кількість штатного персоналу до кількості місць в готелі

Показник	Категорія готелю				
	Одно-зірковий	Дво-зірковий	Три-зірковий	Чотири-зірковий	П'яти-зірковий
Коефіцієнт співвідношення кількості штатного персоналу до одно-го місця в готелі	0,4	0,6	0,8	1,2	2

Наприклад, якщо в готелі 4-х зірковому 50 місць, то загальна кількість працівників становитиме 60 осіб ($1,2 \times 50$).

З підвищенням категорійності готельно-ресторанного підприємства спостерігається збільшення чисельності працівників штатного персоналу за всіма посадами функціонального поділу. Найбільшу питому вагу у складі персоналу сучасного готелю сьогодні займають працівники підрозділів ресторанного господарства, служби прийому та розміщення, господарської та інженерно-технічної служби (див. додатки), де міститься рекомендоване співвідношення між персоналом, що виконує різні функціональні обов'язки, зокрема частка працівників ресторанного господарства становить майже 40%. Оскільки розрахунок чисельності працівників ресторанного господарства доволі складний, можна скористатися вказаним співвідношенням загальної кількості працівників та кількості працівників ресторанного господарства.

Наприклад, якщо в готелі 4-х зірковому працює 60 осіб, то в службі ресторанного господарства зайнято 24 особи ($60 \times 40 / 100$).

Результати розрахунків зведені у таблицю 3.3.

Таблиця 3.3

Штатний розпис готелю «Х»

Виконавці	За розрахунком		Рекомендаціями ВТО	
	Осіб	Відсоток, %	Відсоток, %	Осіб
Керівники	1,5	2,6	1,7	1
Менеджери	4,5	7,9	2,6	1,6
Порт'є / адміністратори	4	7,0	5,1	3,1

Економісти	0,5	0,9	1,1	0,7
Маркетологи	0,5	0,9	1,1	0,7
Бухгалтери	1,5	2,6. Д	2,9	1,7
Працівники відділу кадрів	0,5	0,9	0,6	0,4
Інженерно-технічні працівники	3	5,3	14,8	8,9
Покоївки	8	14,0	13,0	7,8
Працівники РГ	24	40,0	39,9	23,9
Інші	9	15,8	8,3	4,9
Разом	57	100	100	60

Аналіз даних таблиці 3.3 свідчить проте, що в основному є відповідність чисельності працівників закладів ресторанного господарства; працівників, задіяних у службі розміщення; функціональних працівників апарату управління. Недостатня кількість інженерно-технічного персоналу пояснюється тим, що при необхідності вони залучатимуться в порядку аутсортингу. До менеджерів зараховані лінійні керівники нижчого рівня. Оскільки готель за кількістю місць відноситься до малих їх частка вище середньої. Обґрунтування прийнятого рішення з формування штатного розпису здобувач може продовжити.

Важливим етапом в процесі комплектування підприємства персоналом є розробка штатного розпису (табл. 3.4). Він базується на визначені відповідних груп працюючих згідно з функціональним розподілом праці на підприємстві.

Таблиця 3.4

Приклад штатного розпису готелю на плановий рік

№	Посада, тарифний розряд	Кількість посадових одиниць
Адміністративно-управлінський персонал		
1	Директор	1
2	Заступник директора	1
3	Бухгалтер-економіст	1
4	Бухгалтер - касир	1
5	Інженер з техніки безпеки і охорони праці	1
6	Спеціаліст з реклами, PR, і HR	1
	Разом	6
Виробничий персонал		
1	Завідувач виробництвом.	1
2	Кухар бр	1
3	Кухар 5р	1
4	Кухар 4 р	3
5	Кухар 3 р	2
5	Помічник кухаря	1
6	Метрдотель	2
7	Бармен	2
8	Офіціант	8

9	Завідуюча номерним фондом	1
10	Покоївка	8
11	Адміністратор (порт'є)	4
12	Комірник	1
13	Мийник посуду	2
14	Прибиральники виробничих приміщень	2
	Разом	39
Допоміжний персонал		
1	Електромонтер (столяр) 4р	1
2	Механік з ремонту устаткування	1
3	Охоронець	4
4	Швейцар	2
5	Посильний	2
6	Швачка	1
7	Прачка	1
8	Спортивний тренер	1
9	Масажист	1
10	Лікар	1
11	Паркувальник	2
	Разом	17
	РАЗОМ по закладу	62

Організаційна структура управління підприємством готельно-ресторанного господарства

Організаційна структура управління підприємством – це сукупність управлінських ланок, що розташовані в суворій співвідпорядкованості і забезпечують взаємозв'язок між керуючою та керованою системами.

Для побудови організаційної структури управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу необхідно підготувати обґрунтування:

- методів проєктування;
- типу організаційної структури управління;
- параметрів організаційної структури (кількість рівнів управління і чисельність працівників, які підпорядковуються тому чи іншому менеджеру);
- кількості структурних підрозділів апарату управління;
- зв'язків між підрозділами (лінійними та функціональними).

Вихідною інформацією для побудови організаційної структури управління готельно-ресторанного комплексу, що проєктується, є загальна чисельність персоналу та його структура, яка затверджується власником підприємства (його вищими органами управління), якщо інше не буде передбачено установчими документами при визначенні його організаційно-правового статусу, і закріплюється в організаційних схемах (органіграмах) та розроблених посадових інструкціях, положеннях про структурні підрозділи (відділи, служби). Типова пірамідальна структура управління готельно-

ресторанного господарства представлена на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Пірамідальна структура управління готельно-ресторанним закладом

Для проєктованого закладу характерні горизонтальний і вертикальний поділи праці. Головний сенс поділу праці полягає в спеціалізації працівників на виконанні окремих робіт, операцій, процедур. В основі розподілу знаходиться професійна ознака.

Горизонтальний поділ праці це поділ загального трудового процесу на різні приватні, безперервні, відокремлені види робіт зі спеціалізацією виробництва і виконавців. В основі такого поділу праці функціональні, операційні та кваліфікаційні ознаки.

Функціональний розподіл праці досягається завдяки спеціалізації працівників за видами діяльності. Поділ праці за операційною ознакою пов'язаний із спеціалізацією і обмеженням у виконанні конкретних трудових операцій або робіт. Кваліфікаційний поділ праці ґрунтується на визначенні видів трудової діяльності, виходячи зі складності робіт і необхідної кваліфікації.

Вертикальний розподіл праці на підприємстві будується на принципах службової субординації окремих служб і посадових осіб. Вертикальний розподіл праці здійснюється у формі:

- загального керівництва, що має на меті вироблення і виконання головних, перспективних напрямків діяльності підприємства;
- інноваційного управління, завданням якого є розробка і впровадження прогресивних технологій на основі впровадження сучасних форм

управління виробництвом, комплексної механізації та автоматизації виробництва і окремих видів робіт (послуг); впровадження нових видів послуг та форм обслуговування;

- економічного керівництва, важливими функціональним обов'язком якого є розробка стратегічного і тактичного планування, аналіз господарської діяльності підприємства;
- оперативного управління, що полягає в складанні і доведенні до підрозділів (служб, змін, бригад і т. п.), а також окремих виконавців оперативних планів, розстановці виконавців по робочих місцях, їх інструктуванні, організації систематичного контролю за ходом виробничо-технологічного процесу на підприємстві;
- управління персоналом, спрямованого на підбір і розстановку кадрів, розвиток та підвищення компетенції персоналу.

Певним чином розподіляються обов'язки між керівниками різних рівнів:

- керівники *нижчого рівня* контролюють дотримання виконавцями технологічної, трудової дисципліни та техніки безпеки;
- *керівники середнього рівня* забезпечують контроль і розробку певного кола питань, за виконання яких вони відповідальні, і тим самим допомагають керівникам вищого рівня визначитися в прийнятті управлінських рішень;
- *керівники вищого рівня* визначають стратегію розвитку підприємства, здійснюють загальне керівництво підприємством, приймають рішення по всім питанням, пов'язаним з його техніко-технологічним, економічним та соціальним розвитком.

У підсумку здобувач робить висновок щодо формування колективу та організаційної структури підприємства, наприклад:

В даній курсовій роботі розроблено систему менеджменту, яка дозволяє забезпечити ефективну діяльність підприємства завдяки:

- підбору і розстановці кадрів згідно з технологічними процесами, обсягами роботи та посадовими інструкціями, що регламентують права, обов'язки і відповідальність персоналу;
- підпорядкуванню певної кількості виконавців відповідним лінійним керівникам певного рівня;
- виконанню функцій планування, організації, контролю і мотивації роботи виконавців керівниками всіх рівнів, що сприяє забезпеченню безперебійної роботи в довірених їм підрозділах;

- постійному пошуку інноваційних методів роботи, що забезпечує підприємству конкурентні переваги порівняно з аналогічними підприємствами.

Третій розділ курсової роботи розкриває сучасний стан проблемних питань в Україні (залежно від обраної теми), обґрунтовують шляхи, способи вирішення цих проблем, та точку зору здобувача щодо можливості їх усунення. Можливе використання зарубіжного досвіду, адаптованого до національно-господарських особливостей вітчизняної сфери гостинності, її складових або суб'єктів. Загальний обсяг розділу повинен бути в межах 8 сторінок.

Основна частина повинна мати обсяг 25–30 сторінок. Основні розділи роботи мають бути органічно пов'язані між собою: теоретичні та методичні положення повинні бути відправним моментом для аналізу, а розглянуті проблеми – мати пропозиції щодо вирішення.

ВИСНОВКИ. У висновках викладають найважливіші теоретичні та практичні результати, отримані в процесі дослідження наукової проблеми, де слід підкреслити актуальність і значення теми дослідження, охарактеризувати найбільш важливі теоретичні та практичні результати дослідження, вказати основні недоліки і окреслені пропозиції щодо вдосконалення діяльності окремих економічних суб'єктів, визначити перспективу та шляхи подальшого вивчення конкретної проблеми.

Висновки обов'язково повинні відповідати меті і конкретним завданням, які визначені у вступі. Висновки повинні бути чіткими, виразними, віддзеркалювати результати роботи. Текст висновків можна поділити на пункти. Рекомендований обсяг – 1-2 сторінки друкованого тексту.

3 ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Аркуш паперу та поля. Курсова робота друкується засобами комп'ютерної техніки на аркушах білого паперу формату А4 (210 x 297 мм) через півтора міжрядкових інтервали, до тридцяти рядків на сторінці. Друк здійснюється лише з одного боку аркушу. Текст роботи необхідно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: ліве – 25 мм, праве – 10 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм.

Шрифт основного тексту – звичайний, 14pts Times New Roman. Абзацний відступ має складати 1,25 см, вирівнювання основного тексту – по ширині. «Висячі рядки» не допускаються. Шрифт друку повинен бути чітким, щільність тексту однаковою. Використання напівжирного,

курсивного та підкресленого стилю шрифту в основному тексті, таблицях та рисунках заборонено.

Структура і обсяг курсової роботи – це перелік частин, з яких вона складається; кількість сторінок, на яких викладено матеріал роботи (25 – 30 арк.), кількість таблиць та рисунків, що містяться в тексті. Крім того, необхідно вказати кількість додатків та використаних літературних джерел.

Друкарські помилки, описки і графічні неточності, які виявилися в процесі написання роботи, можна виправляти (до двох виправлень на одній сторінці) за допомогою коректора та пасти виключно чорного кольору, при цьому щільність вписаного тексту повинна відповідати щільності основного тексту.

Заголовки структурних частин курсової роботи (**ЗМІСТ, ВСТУП, ВИСНОВКИ, ДОДАТКИ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**) та назви розділів друкують **великими літерами напівжирним шрифтом** по центру симетрично до основного тексту. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) **напівжирним шрифтом** з абзацного відступу. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою.

Кожний розділ починають з нової сторінки, але всі сторінки зазначених елементів роботи підлягають суцільній нумерації. Кожний новий підрозділ починають на тій самій сторінці, на якій було завершено попередній, залишивши відступ у один рядок. Остання сторінка кожного розділу має бути заповнена текстом не менше, ніж на 2/3.

Таблиці зазвичай використовуються для представлення масиву числових та інших однотипних даних. Таблиці нумерують послідовно (за винятком таблиць, поданих у додатках) у межах розділу. В правому верхньому куті над відповідним заголовком таблиці розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера (напівжирним шрифтом). Номер таблиці повинен складатися з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка. Після номеру таблиці крапка не ставиться, наприклад: «Таблиця 1.2» – друга таблиця першого розділу, у додатках таблиці нумерують згідно назви додатку та послідовного номера таблиці, наприклад «Таблиця А.1.» – перша таблиця додатку А.

На наступному рядку обов'язково подається назва таблиці, яку друкують симетрично до тексту (напівжирним шрифтом). Слово «Таблиця» і назву таблиці починають з великої літери. Назву не підкреслюють і крапку в кінці не ставлять. Назва таблиці не виділяється жирним шрифтом. Важливо, щоб стиль оформлення назв усіх таблиць у роботі був однаковим.

Під назвою таблиці, не пропускаючи вільного рядка, розміщують

власне таблицю. Після таблиці пропускають вільний рядок (міжрядковий інтервал – 1,5).

Таблиця обов'язково повинна мати заголовки, які можуть бути 2х типів: 1) заголовки граф (колонок), описуються у першому рядку таблиці і називаються «головкою» таблиці; 2) заголовки рядків, описуються у першій колонці таблиці і називаються «боковиком» таблиці. Обидва типи заголовків можуть мати підзаголовки.

При перенесенні таблиці на інший аркуш слово «Таблиця» і її номер, а також назву вміщують тільки один раз над її першою частиною. Якщо таблиця розміщується на двох сторінках, то на другій сторінці у верхньому правому куті безпосередньо над таблицею пишуть слова «Закінчення табл.» і вказують номер таблиці, наприклад: «Закінчення табл. 1.2». Крім того, на першій сторінці під «шапкою» таблиці вміщують рядок з порядковими номерами стовпців, а на інших сторінках такий рядок вміщують замість «шапки». Якщо таблиця розміщується на трьох і більше сторінках, то слова «Закінчення табл.» пишуть тільки над останньою частиною таблиці, на попередніх сторінках з таблицею вказують «Продовження табл.».

Таблицю подають після першого згадування про неї в тексті або, якщо це неможливо, на наступній сторінці роботи. На всі таблиці повинні бути посилання в тексті (за винятком самостійно розроблених).

Рисунки. У текст курсової роботи можуть включатись рисунки, які ілюструють окремі її положення або унаочнюють певні дані (наприклад, це можуть бути діаграми, графіки, схеми тощо). Фотографії, географічні карти, зображення сайтів і т.п. матеріали можуть бути розміщені лише у додатках. Рисунки слід розміщувати по центру сторінки без абзацних відступів. Номер та назву ілюстрації розміщують з абзацного відступу, виділяючи їх напівжирним шрифтом. Перед та після ілюстрації, а також після її назви потрібно робити відступ у один рядок з інтервалом 1,5. Важливо, щоб стиль оформлення назв усіх ілюстрацій у роботі був однаковим.

Кожен рисунок повинен мати підпис, який містить номер та назву. Він розміщується в окремому рядку після рисунку і записується у форматі «Рис. X.Y. назва», де X – номер розділу (додатку), Y – номер рисунку в межах розділу (додатку). Підпис не може відриватись від самого рисунку (розміщуватись на іншій сторінці).

Посилання. Кожен використаний в роботі фактичний матеріал (фрагмент тексту документу, числові дані, цитата, відомості про маловідомий факт тощо) повинен супроводжуватись посиланням на джерело, з якого цей матеріал було взято. Посилання являє собою порядковий номер джерела у списку використаних джерел, який

розміщується у квадратних дужках. Якщо посилання здійснюється на друковане джерело, у посиланні також зазначаються номери сторінок, на яких безпосередньо розміщений матеріал (наприклад, певні дані або цитата). Якщо посилання здійснюється на декілька джерел, вони відділяються одне від одного крапкою з комою.

Приклад речення з посиланнями:

«Інноваційна діяльність це діяльність в межах інноваційного процесу, яка перетворює наукові та економічні знання за допомогою використання комплексу методів та процедур у інновації [5, с. 24]».

Список використаних джерел слід розміщувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків. Якщо у роботі використовується інформація з інтернету, то потрібно вказувати не тільки назву сайту, а і назву статті або документу, на які посилається автор. Всі літературні джерела слід подавати мовою оригіналу, згідно ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання» з урахуванням правок (код УКНД 01.140.40) [15].

Спочатку подаються опубліковані джерела в алфавітному порядку написані кирилицею, потім – латиницею та ін. Неопубліковані джерела (архівні документи, звіти) пишуть також в алфавітному порядку, але після зазначених опублікованих праць. Нумерація джерел у списку – наскрізна.

Додатки повинні починатися з титульного аркуша, на якому великими літерами у центрі аркуша надруковано слово «ДОДАТКИ». Кожний додаток також повинен починатися з титульного аркуша, на якому симетрично до сторінки наведена назва додатка, надрукована малими літерами. Наприклад: «ДОДАТОК А». З іншого рядка – його назва, наприклад: «Фінансова звітність підприємства». Слова «ДОДАТКИ», «ДОДАТОК», номер додатку та його назву в лапки не беруть.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Г, Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад: «Додаток А», «Додаток Б» тощо.

Ілюстрації, таблиці та формули, які розміщені в додатках, нумерують у межах кожного додатка, наприклад: «рис. Д.2» – другий рисунок додатка Д; (А.1) – перша формула додатка А. В іншому на ілюстрації, таблиці та формули, розміщені в додатках, поширюються загальні вимоги щодо оформлення.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, рисунків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака №. Номери сторінок починають проставляти з другої сторінки у правому

верхньому куті без крапки в кінці до останньої сторінки додатків включно.

Першою сторінкою курсової роботи є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок роботи. На титульному аркуші номер сторінки не проставляють.

4 ПРЕДСТАВЛЕННЯ І ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Після завершення виконання та оформлення курсової роботи підписує її та подає на кафедру для рецензування не пізніше, ніж за 30 днів до початку екзаменаційної сесії. Дата одержання роботи фіксується секретарем кафедри на титульному аркуші роботи та в журналі реєстрації. Якщо курсова робота подається на кафедру пізніше, то вона не доопрацьовується, а оцінюється в тому вигляді, в якому була подана на кафедру.

Науковий керівник перевіряє курсову роботу та оформляє письмову рецензію. У рецензії дається коротка характеристика роботи за всіма розділами. Перевірена курсова робота разом з рецензією повертається студенту. За наявності істотних недоліків науковий керівник не допускає роботу до захисту. У цьому випадку курсова робота повинна бути доопрацьована та повторно подана для перевірки.

Захист курсових робіт проводиться за графіком перед комісією у складі трьох осіб. За результатами захисту комісія виставляє здобувачу оцінку. У випадку, якщо курсова робота не виконана в строк або її не захистили, здобувач не допускається до екзамену з даного освітнього компоненту.

5. ОСНОВНІ КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рейтингову оцінку за курсову роботу формують складові: критерій проєкту та дотримання графіку виконання та оцінювання якості захисту роботи – ступінь володіння матеріалом, аргументованість рішень, вміння захищати свої погляди тощо.

Оцінка за курсову роботу (проєкту) враховує такі критерії:

- актуальність та рівень розкриття теми;
- правильність визначення понятійно-категоріального апарату;
- ступінь розкриття теми;
- кількість вивчених літературних джерел;
- аналітичність, логічність викладу;
- практичне розкриття теми;
- доцільність співвідношення теоретичного і практичного матеріалу в роботі;

- культура мовлення;
- дотримання наукового стилю викладання матеріалу;
- правильність оформлення;
- дотримання принципів академічної доброчесності;
- якість оформлення роботи;
- рівень захисту роботи.

Оцінка здійснюється за 100-бальною шкалою і враховується, як якість виконання роботи так і якість захисту.

За результатами попереднього оцінювання та захисту курсової роботи виставляється загальна оцінка за системою ECTS і за національною шкалою у порядку, визначеному в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1

Шкала оцінювання результатів виконання та захисту курсової роботи

Сума балів	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	Основні критерії оцінювання
90-100	A (відмінно)	відмінно	виставляється у випадку, якщо доповідь під час захисту побудована чітко і логічно, здобувач виявив критичне ставлення до використаного матеріалу, самостійність суджень, надано вичерпні відповіді на запитання членів комісії, матеріали курсової роботи та її оформлення повністю відповідають вимогам
82-89	B (дуже добре)	добре	виставляється при наявності несуттєвих помилок в оформленні роботи, у виступі та відповідях здобувача під час захисту, які не впливають на загальний рівень якості роботи.
75-81	C (добре)		виставляється, коли матеріали КР, її оформлення та захист в основному відповідають вимогам, проте є деякі помилки у роботі (недостатньо розкрито зміст одного з розділів, не завжди логічно переходив від одного розділу до іншого). Автор допустив деякі неточності у роботі, не досить впевнено здійснював її захист. Проте рівень допущених помилок не вплинув на якість роботи та її захисту.
67-74	D (задовільно)	задовільно	виставляється у випадку, якщо у матеріалах КР, її оформленні та під час захисту спостерігається невідповідність певним вимогам;

			під час захисту здобувач аналізує факти і події, робить висновки, але при цьому допускає грубі помилки і не може самостійно викласти матеріал. У здобувача наявне поверхнєве осмислення матеріалу, недостатня аргументованість та впевненість під час відповідей на запитання.
60-66	Е (достатньо)		Курсова робота за багатьма параметрами не відповідає вимогам щодо її виконання та оформлення, має виключно копійчастий характер.
35-59	FX	незадовільно	виставляється, коли матеріали КР та її оформлення не відповідають вимогам, тема роботи не розкрита, під час захисту автор виявив слабке володіння матеріалами власної роботи, не зумів відповісти на запитання членів комісії.
34 і менше	F		Представлені матеріали на захист не відповідають вимогам до написання і захисту курсових робіт. Здобувач не в змозі захистити власну роботу. Курсова робота є плагіатом.

Оцінку за курсову роботу виставляють на титульному аркуші та засвідчують підписом наукового керівника і членів комісії.

Невчасне виконання курсової роботи вважають академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації у встановленому порядку. Курсові роботи і протоколи їх захисту зберігаються на кафедрі упродовж трьох років.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна

1. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004 (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).

1. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24. 07. 2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).

2. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ДСТУ 4269:2003 Прийнято та надано чинності: наказ Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225. Чинний від 2004-07-01

3. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2.
4. Бунтова Н.В. Кадрове забезпечення готельного господарства України: проблеми та шляхи їх вирішення: дис. канд. екон. наук: 08.00.07 / Бунтова Наталія Василівна; НАН України, Рада по вивченню продуктивних сил України. Київ: 2008. 232 с.
5. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 (Чинний від 2006-10-01). Київ: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.
6. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003 (Чинний від 2004-07-01). Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
7. Методичні рекомендації до виконання курсових робіт (проектів) у Кам'янець-Подільському національному університету імені Івана Огієнка. 2020. URL: <https://drive.google.com/file/d/1XZxZAgVFQgGfKzx2LANzMLEgw9SoNjU/view>.
8. Методичні рекомендації з перевірки курсових, дипломних / кваліфікаційних робіт (проектів), дисертацій, авторефератів дисертацій здобувачів вищої освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка на академічний плагіат. 2021. URL: <https://drive.google.com/file/d/1CzspFI1EhtqpdsvQwi107RXXKi9emXqDv/view>.
9. Освітньо-професійна програма «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування. Кваліфікація: Бакалавр з туризму. Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка. URL: <https://kafturyzmu.kpnu.edu.ua/opp/>.
10. Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування. Кваліфікація: Бакалавр з готельно-ресторанної справи. Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка. URL: <https://kafturyzmu.kpnu.edu.ua/opp/>.
11. Положення про організацію освітнього процесу в Кам'янець-Подільському національному університеті імені Івана Огієнка (зі змінами). 2020. URL: <https://drive.google.com/file/d/1ZbMN35h7ZSJBBOVvL2bTCaLtRbcQA86/view>.
12. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-Turizm-bakalavr.21.01.22.pdf>.

13. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанне справа» для першого (бакалавського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavrVO.18.01.pdf>.

14. ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання» з урахуванням правок (код УКНД 01.140.40)

15. Архіпов В. В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства : підр. Київ: Вища школа, 2018. 346 с.

16. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 340 с.

17. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. Вид. 3-є. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 280 с.

18. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 382 с.

19. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підр. для вищ. навч. закл. Вид. 2-ге, переробл. та допов., за ред. Н.О.П'ятницької. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

20. Організація в ресторанному господарстві (виробництво): підр./ О.Ю. Давидова, Н.В. Полстяна. Харків: Видавництво Іванченка І.С., 2017. 331с.

Допоміжна:

22. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.

23. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учб. літ., 2019. 470 с.

24. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти]. За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

25. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс: навч. посібн. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня освіти усіх форм навчання / колектив авторів ; за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Частина 1. Харків, 2022. 549 с.

26. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посібник / Н. І. Данько та ін.; за заг. ред. А. Ю. Парфіненка ; Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна. Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2017. 287 с.

27. П'ятницька Н. А. Організація виробництва у підприємствах ресторанного господарства. Практикум : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2015. 246 с.

28. Веселовська Т.Є. Вплив війни на ціноутворення та споживчу поведінку в готельно-ресторанній сфері України. Академічні візії. Соціальні та поведінкові науки. 2024. №32. URL: <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/1200/1071>

29. Веселовська Т.Є. Практичні аспекти виконання харчового законодавства України закладами сфери гостинності. Проблеми, пріоритети та перспективи сталого розвитку в XXI столітті: матеріали XVI міжнародної науково-практичної конференції [Електронний ресурс]. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2024. С. 242-246. URL:<http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/8086><http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/8086>

30. Веселовська Т.Є. Використання енергоефективного обладнання і технологій в закладах ресторанного господарства. Проблеми, пріоритети та перспективи сталого розвитку в XXI столітті: зб. матеріалів XV Міжнар. наук.-практ. конф. КПНУ ім. І. Огієнка. Кам'янець-Подільський: Видавець Ковальчук О.В., 2023. С. 215- 220.

31. Марусей, Т. Пріоритети розвитку digital-маркетингу готельного бізнесу. Економіка та суспільство. 2021. №26. URL:<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-26-76>

Інтернет-ресурси:

1. Автоматизуй свій заклад разом з R-Keeper. URL: <https://rkeeper.com.ua/>
2. Інформаційний розділ Всесвітньої туристської організації (ВТО). URL: <http://www.worldtourism.org/>
3. Hotels24. URL: <https://hotels24.ua/>
4. Курс «Технології індустрії гостинності для персоналу» Академія НТОУ. URL: АКАДЕМІЯ НТОУ | Курси | Гостинність для персоналу (nto.ua)
5. Сайт компанії «Ресторатор». Професійне обладнання для ресторанів, кафе, кухні. URL: <https://restorator.od.ua/>
6. Сайт компанії «Новий проект» Професійне обладнання та техніка для ресторанів, кафе, барів, їдалень. URL:<https://np.com.ua/>

ДОДАТКИ

Міністерство освіти і науки України
 Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
 Природничо-економічний факультет
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КУРСОВА РОБОТА

з дисциплін «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства»

з теми: **«ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ УЧАСНИКІВ КУЛЬТУРНИХ, ГРОМАДСЬКИХ ТА ІНШИХ ЗАХОДІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛЯХ»**

Здобувача вищої освіти 3 курсу групи GRS1-B22 спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання Ткач Діани

Керівник Веселовська Т.Є.,
 кандидат технічних наук, доцент,
 доцент кафедри туризму та
 готельно-ресторанної справи

Кількість балів: _____ Оцінка за
 національною шкалою _____
 Оцінка: ECTS _____

Члени комісії _____
 (підпис) (прізвище та ініціали)

 (підпис) (прізвище та ініціали)

 (підпис) (прізвище та ініціали)

Кам'янець-Подільський – 2024

Критерії оцінювання курсової роботи

Керівник _____ Веселовська Т.Є.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, доцент, кандидат
 технічних наук
 (посада, вчене звання, науковий ступінь)

Національна шкала _____
 Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Члени комісії _____
 (підпис) (прізвище та ініціали)

 (підпис) (прізвище та ініціали)

 (підпис) (прізвище та ініціали)

(Приблизний зміст курсової роботи з організації готельного господарства)

ЗМІСТ

Вступ

Розділ 1. Теоретичні аспекти організації приміщень в підприємствах готельного господарства

- 1.1. Функціональна організація приміщень в готельному господарстві
- 1.2. Особливості організації приміщень всіх груп в підприємствах готельного господарства
- 1.3. Технічні нормативні вимоги щодо організації приміщень в готелях

Розділ 2. Аналіз організації приміщень житлової та нежитлової групи в готельному підприємстві «..назва»

- 2.1. Загальна характеристика готелю «...»
- 2.2. Аналіз організації житлових приміщень в готелі «...»
- 2.3. Аналіз організації нежитлових приміщень в готелі «...»

Розділ 3. Удосконалення організації приміщень всіх групи в готельному підприємстві «...»

- 3.1. Впровадження сучасних технологій та інновацій у процеси обслуговування в готелі «...»
- 3.2. Розробка рекомендацій для підвищення ефективності надання нової послуги на інноваційній основі в готелі «...».

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

Додаток Г

Структура послуг проживання в готелях різних категорій

Номери	Кількість місць	Відсоток номерів до загальної кількості у отелях різної категорії, %				
		*****	****	***	**	*
Президентський апартамент	1(2)	Не більше 5				
Апартамент	2	Не більше 5	Не більше 5	Не більше 5		
Дуплекс, люкс	2	Не більше 5	Не більше 5	Не більше 5		
Люкс	2 та більше				Не більше 5	Не більше 3
Напівлюкс, студіо	2	Не більше 3	Не більше 5			
Номер першої категорії	1(2)	Не менше 50			Не більше 5	Не більше 7
Номер першої категорії	2		Не менше 60	Не менше 70		
Номер першої категорії	1		Не менше 20	Не менше 20		
Номер другої категорії	2				Не менше 25	Не менше 20
Номер третьої категорії	3				Не менше 50	Не менше 60

¹ Таблиця складена згідно ДБНУ В.2.2-20:2008 Будинки і споруди. Готелі.

Додаток Д

Місткість закладів ресторанного господарства за категоріями готелів
(Витяг з ДБН В.2.2-20:2008 Будинки і споруди. Готелі)

Заклад ресторанного господарства ¹	Мінімальна кількість місць, % місткості готелю, за категоріями готелів ²				
	*	**	***	****	*****
Ресторан	–	60	75	90	95
Кафе	50	25	15	10	10
Їдальня	50	–	–	–	–
Буфет	10	10	5	5	–
Бар:					
при вестибюлі	1	1	1,5	2	3
на жиллому поверсі	–	–	5	10	10
при басейні	–	–	–	1	1
при сауні	–	–	–	2	2
при спорткомплексі	–	–	–	3	3
при зальному комплексі	–	–	3	3	5

Примітка до додатку Д:

¹ Розташовані в готелях заклади ресторанного господарства проектують відкритими (загальнодоступними, але з переважним обслуговуванням проживаючих у готелі, що мають доступ як з готелю, так і з населеного пункту, де розташований готель) та закритими, які обслуговують лише проживаючих.

² Рекомендована місткість закладів ресторанного господарства крім їдалень для персоналу. У готелях категорій **_***** слід передбачати заклади ресторанного господарства для персоналу з розрахунку одночасної мінімальної посадки 30% – в їдальнях, 2% – у буфетах, у готелях категорії * – відповідно 20 і 10%.

Додаток Ж

Орієнтовні значення оборотності місць у залі закладу ресторанного господарства протягом дня

Тип закладу	Денна оборотність місця, разів
Ресторан	2–3
Їдальня	3–4
Бар	4–6
Кафе	4–6
ПШО	7–11

Додаток Е

Рекомендовані послуги для готелів різних категорій¹

№	Вимога	Категорія готелю				
		*	**	***	****	*****
1	Ванні кімнати або душові: ванни або душові кабінки, туалетна кабінка, умивальник із дзеркалом та полочкою для туалетних речей, гачки для одягу кошики для сміття з вогнетривкого матеріалу	о	о			
2	ІХ Приміщення для надавання послуг харчування Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна — щонайменше один		о			

	об'єкт із вищеперерахованих					
3	Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі			о		
4	Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів; клас обслуговування — не нижчий за «вищий»				о	о
5	Банкетний зал(и), можливо такий(-і), що можна трансформувати у конференц-зал				о	о
6	Бар				о	о
7	Додатковий бар у зоні приймання					о
8	Окреме приміщення для харчування персоналу				о	о
9	X Додаткові приміщення для надавання інших послуг Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою {для мотелів необов'язково)			о	о	о
10	Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до інтернету				о	о
11	Приміщення для біологічного відновлення організму та занять спортом: 1) плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал — щонайменше два об'єкти з вищеназваного (обов'язково для готелів ***, розташованих у курортно-рекреаційній зоні); 2) плавальний басейн			о	о	о
12	Медичний кабінет					о
13	Перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094 (якщо кількість номерів більша ніж 50)			о		
14	Перукарня вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094				о	о
15	Кімната побутового обслуговування	о	о	о	о	
16	Камера схову {цілодобово)	о	о	о	о	о
17	Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної, тютюнової продукції, газет,			о	о	о

	журналів та іншої поліграфічної продукції)					
18	XI Послуги Служба приймання: цілодобово	o	o	o	o	o
19	Швейцар				o	o
20	Піднесення багажу {з машини в номер і з номера в машину) цілодобово 1) на прохання; 2) обов'язково			o	o	o
21	Прибирання номера покоївкою 1) щоденно; 2) контролюючи його стан протягом дня	o	o	o	o	o
22	Організування зустрічей та проведів (в аеропорту, на вокзалі тощо)				o	o
23	Викликання таксі	o	o	o	o	o
24	Оренда (прокат) автомобіля				o	o
25	Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя					o
26	Бронювання квитків на різні види транспорту			o	o	o
27	Бронювання і (або) продаж квитків до театру та на інші розважальні заходи		o	o	o	o
28	Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо)			o	o	o
29	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташова них у курортно-рекреаційній зоні -			o	o	o
30	Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги	o	o	o	o	o
	XII Послуги харчування					
31	Надавання сніданків			o	o	o
32	Робота принаймні одного бару цілодобово				o	o
33	Обслуговування в номері					
	1) з 7.00 год до 24.00 год;			o		
	2) цілодобово				o	o

Примітка до додатку Е

¹ ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів, с. 9 – 10

**ПЛОЩІ НОМЕРІВ ГОТЕЛІВ РІЗНИХ ТИПІВ.
ВИМОГИ ДО РІЗНИХ ТИПІВ НОМЕРІВ ГОТЕЛІВ (рекомендовані)**

Категорія готелів	Назва номерів	Типи номерів			% номерів в кожного типу	Типи санвузлів ¹⁾	
		Кількість кімнат	Кількість місць	Житлова площа, м ² , не менше		Основний	Додатковий
*****	Президентський апартамент ²⁾	3 та більше	1(2)	30	Не більше 5	А	Г
	Апартамент ²⁾	2 та більше	2	45		Б	Г
	Дуплекс, люкс ²⁾	2 та більше	2	35		Б	Г
	Напівлюкс, студіо	1	2	25	Не більше 35	В	-
	Номер категорії I	1	1(2)	14	Не менше 50	В	-
	Номер категорії I	1	2	16		В	-
****	Апартамент ²⁾	2 та більше	1(2)	50	Не більше 5	Б	Г
	Дуплекс, люкс ²⁾	2 та більше	2	35		В	Г
	Напівлюкс, студіо	1	1	16		В	-
	Номер категорії I	1	1	10	Не менше 20	В	-
	Номер категорії I	1	2	15	Не менше 60	В	-
***	Апартамент ²⁾	2 та більше	1(2)	40	Не більше 5	Б	Г
	Дуплекс, люкс ²⁾	2 та більше	1(2)	30		В	Г
	Номер категорії I	1	1	10	Не менше 20	В	-
	Номер категорії I	1	2	14	Не менше 70	В	-
**	Люкс ²⁾	2 та більше	1(2)	30	Не більше 5	В	Г
	Номер категорії I	1	1(2)	9(12)		В	-
	Номер категорії II	1	2	12	Не	Г	-

	категорії				менше 25		
	Номер категорії III	1	3	16	Не менше 50	Г	-
*	Люкс ²⁾	2 та більше	1(2)	30	Не більше 3	В	Г
	Номер категорії I	1	1(2)	8	Не більше 7	В	-
	Номер категорії II	1	2	12	Не менше 20	Г	-
	Номер категорії III	1	3	14	Не менше 60	Г	-

¹⁾ Види санвузлів та їх обладнання:

А. Унітаз, умивальник, біде, ванна або джакузі, душ, рушникосушитель, тепла підлога, фен, телефон, площею не менше 7,5 м².

Б. Унітаз, умивальник, ванна, душ, рушникосушитель, площею не менше 6,5 м².

В. Унітаз, умивальник, ванна або душ, рушникосушитель, площею не менше 3 м².

Г. Унітаз, умивальник, площею не менше 2,2 м².

²⁾ З вітальною не менше 16 м².

Примітка. Поповерхові загальні санвузли на житлових поверхах, а також санвузли у громадських зонах готелів та мотелів слід проектувати за розрахунком на кожні 100 місць не менше: для чоловіків - один унітаз, один пісуар, для жінок - два унітази.

Додаток Л

ПЛОЩІ ПРИМІЩЕНЬ ПРИЙМАЛЬНО-ВЕСТИБЮЛЬНОЇ ГРУПИ (рекомендовані)

Приміщення	Місткість, місць	Площа приміщень, м ² , не менше, і залежно від категорії готелю					Примітки
		*	**	**	*** *	**** *	
1	2	3	4	5	6	7	8
Вестибюль	50	36	45	50	60	70	
	100	70	90	90	100	120	
	300	15	21	21	300	330	
	500	-	30	30	350	400	
	800	-	-	40	480	560	
	1000	-	-	-	600	-	
2 Бюро прийому і реєстрації	50	6	8	10	10	12	При вестибюлі
	100	8	10	12	12	14	
	300	10	10	12	12	14	
	500	-	12	12	14	16	
	800	-	-	12	12	16	

	1000	-	-	-	14	-	
3 Бюро бронювання	50	-	-	-	8	8	При вестибюлі
	100	-	-	8	8	8	
	300	8	8	10	10	10	
	500	-	8	10	10	10	
	800	-	-	10	10	10	
	1000	-	-	-	10	-	
4 Пункт оперативного та факсимільного зв'язку	50	6	6	6	6	6	При бюро бронюван або прийому
	100	6	6	6	6	6	
	300	6	6	6	8	8	
	500	-	8	8	8	8	
	800	-	-	8	10	10	
	1000	-	-	-	10	-	
5 Кімнати чергового персоналу	50	8	8	8	8	8	1-2 кімнати
	100	8	8	8	8	8	
	300	8	8	8	8	8	
	500	-	8	8	8	8	
	800	-	-	14	14	16	
	1000	-	-	-	16	-	
6 Службовий санітарно-технічний блок	50	3	3	6	6		Санвузол, душові, кімната особистої гігієни
	100	3	3	6	10	10	
	300	6	6	10	10	10	
	500	-	6	10	14	14	
	800	-	-	14	14	14	
	1000	-	-	-	14	-	
7 Кімната чергового адміністратора	50	-	-	-	12	16	
	100	8	8	8	12	16	
	300	8	8	8	12	16	
	500	-	8	8	12	20	
	800	-	-	12	16	20	
	1000	-	-	-	16	-	
8 Сейфова	50	-	-	-	-	-	При кімнатах чергового персоналу або відділеннях банків
	100	-	6	6	8	8	
	300	6	8	8	8	8	
	500	-	8	8	8	12	
	800	-	-	8	8	12	
	1000	-	-	-	8	-	
9 Швейцарська і приміщення носильників	50	-	-	-	-	-	Поблизу головного входу
	100	-	6	6	8	8	
	300	-	6	6	8	10	

	500	-	6	8	10	12	
	800	-	-	8	10	12	
	1000	-	-	-	10	-	
10 Камера схову	50	6	8	8	8	8	
	100	8	10	10	10	10	
	300	10	12	12	12	12	
	500	-	16	16	16	16	
	800	-	-	16	16	20	
	1000	-	-	-	20	-	
11 Приміщення охорони	50	8	8	8	8	8x2	Допускається об'єднання декількох кімнат
	100	8	8	8	8	8x2	
	300	8	8x	8x	8x2	8x3	
	500	-	8x	8x	8x2	8x3	
	800	-	-	8x	8x3	8x4	
	1000	-	-	-	8x3	-	
12 Приміщення посильних	50	-	-	8	8	8	
	100	-	8	8	8	8	
	300	-	8	8	8	12	
	500	-	8	8	12	12	
	800	-	-	12	12	16	
	1000	-	-	-	12	-	
13 Відділення зв'язку	50	-	-	-	12	12	
	100	12	12	12	12	12	
	300	12	12	12	12	24	
	500	-	12	12	24	30	
	800	-	-	24	30	42	
	1000	-	-	-	42	-	
14 Телефонний переговор-ний пункт міжміського зв' язку	50	-	4	4	8	8	Допускається встановлення телефонів- автоматів. У готелях категорій **** і ***** передбачаєтьс я супутниковий зв'язок
	100	4	4	8	8	8	
	300	8	8	8	12	12	
	500	-	8	12	12	16	
	800	-	-	12	16	16	
	1000	-	-	-	16	-	
15 Відділення банків, пункт обміну валюти	500-1000						Допускається розмі-ї щення в бюро обслуго- вування з відповідним ! скороченням площ

16	Бюро обслуговування (включаючи кабінет завідуючого, операційний зал, кімнату перекладів, стенографів, машбюро, бюро множильної техніки, каси тощо)	50-100						Допускається суміщення з бізнес-центром
17	Гардероб	500-1000						З розрахунку обслуговування до 10 % проживаючих і гостей
18	Приміщення портъе	50-1000						При застосуванні системи "Портъе"
19	Багажний вестибюль	100-1000	За завданням на проектування з розрахунку 0,1 м ² на одного гостя з обсягу організованого потоку, але не менше 12 м ²					Рекомендується для забезпечення обслуговування організованих потоків
20	Приміщення для багажних візків	100-1000	З розрахунку 3 м ² на 100 проживаючих у готелі, але не менше 3 м ²					За відсутності багажного вестибюля і піднощиків багажу
21	Комора прибирального інвентаря	50-1000	З розрахунку 3 м ² на 100 м ² вестибюля, але не менше 3 м ²					Обладнати раковиною і трапом
22	Медпункт	50	-	-	-	-	14	
		100	-	14	14	14	26	
		300	-	14	14	26	26	
		500	-	14	26	26	42	
		800	-	-	26	36	42	
		1000	-	-	-	36	-	
23	Санвузол (роздільний для жінок та чоловіків) з умивальникам и у шлюзах		За розрахунком на кожні 100 місць не менше: для жінок - два унітази, для чоловіків - один унітаз, один пісуар					

**РЕКОМЕНДОВАНИЙ СКЛАД І РОЗРАХУНКОВА КІЛЬКІСТЬ ВІДВІДУВАЧІВ
ФУНКЦІОНАЛЬНИХ ГРУП КЛУБНОГО КОМПЛЕКСУ ДБНВ.2.2-16-2005**

Найменування приміщень	Кількість відвідувачів, ¹⁾ люд.					
	2	3	4	5	6	7
Загальна місткість клубної частини	75	150 (175) ²⁾	300(350) ²⁾	600 (675) ²⁾	900 (1000) ²⁾	1200
Група приміщень для відпочинку та розваг						
Загальна місткість групи у тому числі:	25	50	100	200	300	400
вітальня	15	20	30	30	40	50(20+30)
відеобар (буфет)	10	10	20	20	30	–
відеокафе	–	–	–	–	–	50
танцзал (дискотека)	–	–	–	100	160	200
зали ігрових автоматів та атракціонів	–	10	20	20	25	30
вітальня-ігрова настільних або комп'ютерних ігор	–	6	10	10	20	25
більярдна	–	4	10	10	15	20
дитяча ігрова	–	–	10	10	15	25
Лекційно-інформаційна група приміщень						
Загальна місткість групи у тому числі:	25	50	100	200	300	400
відеокомплекс (відеозал, відеокабіни, відеотека)	10	25	30	30	30	50
аудиторія (кінозал)	–	–	–	60	110	150
зал святкувань та обрядів	–	–	40	40	50	50
виставочний зал (музей)	–	–	–	30	50	90
навчальний кабінет (бізнес-клас)	15	20	20	30	30	30
бібліотека, тис. од. Зберігання місць у чит залі	–	<u>2</u> 5	<u>3</u> 10	<u>6</u> 10	<u>25</u> 30	<u>25</u> 30
Гуртково-студійна група приміщень						
Загальна місткість групи: у тому числі:	25	50	100	200	300	400
гуртки універсального призначення	25	30	10	10	20	30
за інтересами	–	20	10	30	30	50
сценічна студія (хорові, театральні-драматичні, оркестрові, музично-виконавські, хореографічні та циркові гуртки)	–	–	40	90	130	150
технічна студія (технічні та ін.)	–	–	10	30	40	60

художня студія (образотворчого мистецтва, художніх промислів та ремесел, національних традицій та етнографії)	–	–	30	40	60	80
кінофотостудія	–	–	–	–	20	30
Група фізкультурно-оздоровчих приміщень						
Загальна місткість групи в тому числі:	–	25	50	75	100	–
зал для групових занять загальнофізичною підготовкою (включаючи ігри з м'ячем)	–	–	25	25	25	–
зал для занять ритмічною або оздоровчою гімнастикою	–	15	15	25	25+15	–
ігрова настільного тенісу	–	4	4	4	8	–
зал боротьби	–	–	–	15	15	–
тренажерна кімната	–	6	6	6	12	–
¹⁾ Допускається перерозподіляти місткість приміщень у межах кожної групи. ²⁾ У дужках дана місткість клубного комплексу разом з групою фізкультурно-оздоровчих приміщень.						

Додаток Н

**СКЛАД І ПЛОЩІ ОСНОВНИХ ТА ДОПОМІЖНИХ ПРИМІЩЕНЬ
ФІЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВЧОГО ПРИЗНАЧЕННЯ (рекомендований)**

Приміщення	Площа, м ² , не менше, для місткості готелю, місць					
	50	100	300	500	800	1000
1 Спортивний зал	-	-	108 (9 м х 1 2 м)	216 (12 м х 1 8 м)	432 (18 м х 24 м)	648 (18 м х 36 м)
2 Приміщення при спортзалі:						
а) спорядна;	-	-	12	18	30	36
б) кімната інструктора;	-	-	8	8	12	8+12

в) роздільні роздягальні з душовими і санвузлами;	-	-	18x2	24x2	30x2	36x2
г) кімната медсестри;	-	-	8	12	12	16
д) господарська комора	-	-	4	4	6	8
3 Зал тренажерів	36	42	64	72	-	-
4 Приміщення при залі тренажерів:						
а) зберігання і ремонт тренажерів;	8	10	12	16	-	-
б) кімната інструктора;	8	8	8	8	-	-
в) роздільні роздягальні з душовими і санвузлами;	12x2	16x2	18x2	24x2	-	-
г) господарська комора	4	4	6	8	-	-
5 Плавальний басейн (ванна)	-	-	17x8 м	25x9 м	25x12 м	25x9м
6 Приміщення при басейні:	За розрахунком					
а) технічні приміщення;						
б) роздільні роздягальні з душовими і санвузлами;	-	-	20x2	30x2	40x2	50x2
в) кімната відпочинку;	-	-	8	12	12	12
г) кімната медсестри;	-	-	12	12	12	12x2
д) комора водного інвентаря;	-	-	4	6	8	8
е) господарська комора	-	-	4	6	6	8
7 Сауна:						
а) без басейну ¹⁾ (у складі роздягальні, мийної, парильної, бара, кімнати відпочинку);	-	20	30	50	80	100
б) те саме з басейном	-	-	70	90	110	130
¹⁾ Допускається замінити або доповнювати східною або іншими видами лазень, склад яких уточнюється завданням на проектування.						

Додаток П

СКЛАД І ПЛОЩІ ГРУПИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРИМІЩЕНЬ ГОТЕЛІВ

Приміщення	Площі приміщень, м ² , не менше, для готелів місткістю, місць						Примітки
	50	100	300	500	800	1000	
1 Кабінет директора	12	12	16	20	24	30	Для категорій **** і ***** допускається збільшення на 20 %
2 Кімната відпочинку	-	-	12	12	12	12	Для категорій вище ***
3 Санвузол	-	-	-	3	6	6	Для категорій вище ***; 6

							М ² - 3 душовою
4 Приймальня	-	8	12	12	16	20	
5 Кабінет заступників директора	12	12	14	16	16	20	
6 Кімната головного інженера (техніка)	-	8	12	14	16	20	За наявності посад
7 Кімната завгоспа	10	12	12	16	16	18	
8 Кімната коменданта	-	-	8	10	10	12	За наявності посад
9 Відділ кадрів	-	-	12	16	24	36	
10 Архів	8	12	16	20	24	30	
11 Бухгалтерія, у тому числі:	16	22	30	38	44	54	
а) кабінет головного бухгалтера;	-	-	8	12	14	16	
б) робочі приміщення;	12	16	16	20	24	30	
в) каса	4	6	6	6	6	8	
12 Планово-виробничий або аналогічні відділи оперативного планування, у тому числі:							
а) кабінет начальника;	-	-	8	10	12	14	
б) робочі приміщення	-	12	12	16	20	24	
13 Відділ праці і зарплати	-	-	12	16	20	24	За наявності посад
14 Відділ матеріально-технічного постачання	-	-	8	10	12	14	За наявності посад
15 Множилісне (машинописне) бюро	-	-	8	8	12	16	
16 Кабінети начальників служб експлуатації (головний енергетик, начальник сантехнічної служби, головні спеціалісти з опалення, вентиляції і кондиціонування, начальник будівельної групи та ін.)	-	-	8	8	12	16	За наявності посад
17 Клас підвищення	-	-	-	36	36	36	

кваліфікації персоналу							
18 Зал зборів	-	-	60	80	120	150	Допускається проведення загальних зборів у їдальні персоналу й у приміщеннях зального комплексу
19 Санвузли з умивальниками у шлюзах	За розрахунком на 50% денної зміни: жіночі - один унітаз на 12 жінок, чоловічі - один унітаз, один пісуар на 18 чоловіків						

Додаток Р

**СКЛАД І ПЛОЩІ ГОСПОДАРСЬКО-ВИРОБНИЧИХ ПРИМІЩЕНЬ ГОТЕЛІВ
(рекомендований)**

Приміщення	Площі приміщень, м ² , не менше, для готелів місткістю, місць						Примітки
	50	100	300	500	800	1000	
1	2	3	4	5	6	7	8
1 Центральний диспетчерський пост, у тому числі:							
а) машинний зал;	-	-	-	За розрахунком			
б) операційний зал;	-	-	12	18	24	30	
в) пожежний пост;	За розрахунком, але не менше 15 м ²						
г) ремонтна майстерня;	-	-	-	12	12	16	
д) приміщення чергової ремонтної зміни;	6	8	10	14	18	22	
е) диспетчерська ліфтів	-	-	-	-	-	8	
2 Комп'ютерний центр	-	-	-	18	24	30	
3 АТС:	За технічними умовами оператора комунікаційної мережі						
4 Вузол зв'язку, у тому числі:	12	14	72	80	110	134	
а) радіовузол;	6	8	8	8	8	16	
б) телестудія;	-	-	30	30	42	42	Категорії *** і вище
в) ремонтна майстерня;	6	6	12	16	20	24	
г) склад техніки;	-	-	6	6	12	12	
д) кімната персоналу;	-	-	8	8	12	12	
е) служба часофікації;	-	-	-	-	-	8	
ж) служба відеоекранів;	-	-	8	12	16	16	За наявності систем
5 Центральна білизняна, у тому числі:							У готелях категорій ** і вище

а) відділення чистої білизни;	1	16	20	24	30	42	вище слід збільшувати пропорційно частоті зміни білизни
б) відділення брудної білизни;	6	8	12	16	20	30	
в) приміщення розбирання брудної білизни;	6	8	8	12	12	12	При відділенні брудної білизни
г) майстерня лагодження білизни;	4	4	6	6	8	12	
д) кабінет завідуючого білизняним господарством;	-	-	-	8	10	12	
е) розвантажувальний майданчик	-	-	6	6	6	8	За відсутності пральні постільної білизни в готелі
6 Служба дезінфекції	-	-	6	5	6	8	
7 Служба прибирання території (двірницька), у тому числі:							
а) побутові приміщення;	6	6	8	12	12	16	
б) склад прибирального інвентаря;	-	4	4	6	8	10	
в) склад видаткових засобів;	-	4	6	8	10	12	
г) склад садового інвентаря й прибиральної техніки	За розрахунком						За наявності озеленення і дорожньо-паркової зони
8 Майстерні, у тому числі:	40	60	106	140	156	212	
а) електротехнічна;	8	8	12	16	24	30	
б) сантехнічна;	-	8	12	16	24	30	
в) слюсарна;	8	8	12	16	30	42	
г) КВП і А;	-	8	12	16	30	42	
д) торговельного і технологічного обладнання;	-	-	12	24	36	48	
е) теслярна;	16	16	30	36	42	48	
ж) малярна;	8	12	16	16	24	30	
к) кімната художника	-	-	-	10	14	18	
9 Складські приміщення, у тому числі:							У готелях категорій **** і ***** слід збільшувати пропорційно частоті зміни білизни
а) резервний склад	6	8	12	16	20	30	

білизни;							
б) склад драпірувань;	-	6	8	10	12	16	
в) матеріально-технічні склади;	20	30	40	50	70	90	
г) склад видаткових матеріалів;	12	16	20	24	30	40	
д) склад меблів;	20	30	50	70	90	110	
е) склади технічних служб (електротехнічної, сантехнічної, КВП і А, засобів зв'язку тощо);	За розрахунком						Розміщують, як правило, поблизу ремонтних майстерень
ж) склад лакофарбових матеріалів;	Розраховується на зберігання не більше 50 кг						Зі здійсненням необхідних протипожежних заходів
з) склад пиломатеріалів	16	20	24	30	40	60	
10 Побутові приміщення виробничого персоналу, санвузли та душові	За розрахунком						Згідно зі СНиП 2.09.04
11 Пральня	За розрахунком						Згідно з ДБН В.2.2- 11
12 Господарські	1 - 2 на поверх із розрахунку 3 м ²						

Додаток У-1

Норми чисельності робітників при роботі у другу та третю зміни

Для готелів категорій ** _ **** (2-4 зірки)		Для готелів категорії * (одна зірка)	
Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність робітників, осіб	Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність робітників, осіб
До 100	2-3,5	До 100	2-3
101-150	3,5-5	101-150	3-1
151-250	5-7,5	151-250	4-6
251-350	7,5-10	251-350	6-8
351-500	10-14	351-500	8-11
501-700	14-20	501-650	11-15
701-900	20-26	651-800	15-19
901-1100	26-34,5	801-1000	19-24
1101-1400	34,5-40	1001-1200	24-29
1401-1700	40-46	1201-1400	29-34
1701-2000	46-54	1401-1600	34-39
2001-2400	54-69	1601-1800	39-44
2401-2800	69-80	1801-2000	44-50
2801-3200	80-92	2001-2200	50-56
3201-3700	92-106	2201-2400	56-59
3701-4200	106-122		
4201-4900	122-140		
4901-5600	140-161		
5601-6350	161-185		

Додаток У-2

Нормативна чисельність працівників служби приймання і розміщення

Начальник відділу (служби), адміністратор, портсь.

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб				
	до 1 0 0	101- 20 0	201- 80 0	801- 15 00	1501 та більше
	Нормативна чисельність працівників, осіб				
Для готелів категорій ***, **** (3, 4 зірки)					
До 100	3-5				
101-200	5-6	6-8			
201-500	6-8	8-10			
501-1000		10-13	13-15		
1001-1500			15-17	17-19	
1501-2000			17-20	20-23	
2001-3000			23-25	25-28	28-31
3001-5000				28-31	31-35
5001 та більше					35-39
Для готелів категорій *, ** (1, 2 зірки)					
До 100	3-3,5				
101-200	3,5— 4				
201-500	4-5	5-5,5			
501-1000		5,5-7	7-7,5		
1001-1500			7,5-8	8,5	
1501-2000			8,5	9	
2001-3000			9	9,5-10	
3001 та більше				11	12-13

Додаток У-3

Нормативна чисельність кастелянок, для готелів категорій *-**** (1-4 зірки)

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність робітників на добу, осіб
До 200	1-1,5
201-400	1,5-2,5
401-700	2,5-4
701-1000	4-5,5
1001-1300	5,5-7
1301-1600	7-8
1601-1900	8-9
1901-2200	9-11
2201-2500	11-13
2501-2800	13-14,5
2801-3100	14,5-17
3101-3300	17-18
3301-3600	18-20
3601-3900	20-22
3901-1200	22-23,5
4201-4500	23,5-25
4501-4800	25-27
4801 та більше	27-31

Додаток У-4**Нормативна чисельність комірників у камері схову для готелів категорій *_**** (1-4 зірки)**

Кількість місць у камері схову	Нормативна чисельність робітників у зміну, осіб
До 100	1
101-150	1-1,5
151-200	1,5-2
201-250	2-2,5
251-300	2,5-3

Додаток У-5**Нормативна чисельність комірників складу матеріальних цінностей для готелів категорій *_**** (1-4 зірки)**

Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність робітників на добу, осіб
До 500	1
501-1000	1-1,5
1001-1500	1,5-2
1501-2200	2-2,5
251-300	2,5-3

Додаток У-6**Нормативи чисельності робітників з технічного обслуговування та поточного ремонту будівель готелів.**

Покрівельник з покрівель рулонних, сталевих, штучних матеріалів, маляр будівельний, облицювальник-плиточник, облицювальник синтетичними матеріалами, тесляр, паркетник, скляр, штукатур, електрогазозварювальник.

Загальна площа будівлі готелю, м ²	Нормативна чисельність робітників на добу, осіб
Для готелів категорій ***, **** (3, 4 зірки)	
До 11000	1-1,5
11001-14400	1,5-2
14401-18700	2-2,5
18701-24300	2,5-3
24301-31500	3-4
31501-41000	4-5
41001-53000	5-6,5
53201-69200	6,5-8
69201-89900	8-11
89901-116800	11-14
116801-152100	14-18
152101-198300	14-18
198301-257200	23-30
Для готелів категорій *, ** (1, 2 зірки)	
Загальна площа будівлі готелю, м ²	Нормативна чисельність робітників на добу, осіб
До 14000	1-1,5
14001-18100	1,5-2
18101-23700	2-2,5
23701-30600	2,5-3
30601-40300	3-3,5

40301-52800	3,5-4
52801-68100	4-4,6
68101-88900	4,6-6
88901-115300	6-7
115301-150100	7-10
150101-195900	10-13

Додаток У-7**Нормативна чисельність робітників з обслуговування та ремонту устаткування для готелів категорій *-**** (1-4 зірки)**

Загальна площа будівлі готелю, м ²	Нормативна чисельність робітників на добу, осіб
До 4000	2-4
4001-6000	4-6
6001-10000	6-9,5
10001-15000	9,5-13
15001-20000	13-17
20001-25000	17-24
25001-35000	24-29
35001-50000	29-38
50001-65000	38-47
65001-80000	47-58
80001-95000	58-70
95001-120000	70-85
120001-150000	85-105
150001-190000	105-130
190001-230000	130-160
230001-270000	160-190
270001 та більше	190-230

Додаток У-8**Нормативна чисельність теслярів**

Для готелів категорій ** **** (2-4 зірки)		Для готелів категорії * (одна зірка)	
Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність робітників, осіб	Кількість місць у готелі	Нормативна чисельність робітників, осіб
До 300	1	До 300	1
300-500	1,5-2	301-400	1-1,5
500-800	2-2,5	401-600	1,5
800-1100	2,5-3,5	401-600	1,8-2
1100-1500	3,5-4,5	801-1000	2-2,5
1501-1900	4,5-6	1001-1000	2,5-3
1901-2400	6-7,5	1001-1300	2,5-3
2401-3000	7,5-9,5	1301-1600	3-1
3001-3900	9,5-12		
3901-4800	12-16		
4801-6000	16-19		

Додаток У-9

Співвідношення чисельності робітників

Технічна служба	Співвідношення чисельності робітників, %
Служба вентиляції і автоматики	27
Електросилове господарство	33
Служба сантехніки	40
Разом	100

Додаток У-10

Нормативна чисельність гардеробників

Кількість місць у гардеробі	Нормативна чисельність працівників у зміну, осіб
До 100	1
101-200	1-1,5
201-500	1,5-2
501-700	2-2,5
701-1000	2,5-3,5

Додаток У-11

Нормативна чисельність швейцарів

Розраховують так: один працівник на один пост у зміну.

Для поліпшення організації обслуговування в готелях вищого розряду рекомендується додатково передбачити чисельність робітників для подання допомоги в переміщенні багажу відвідувачів на їх прохання.

Додаток У-12

Нормативна чисельність ліфтерів:

- а) при супроводі кабіни ліфта у зміну на один ліфт один робітник;
- б) при самостійному користуванні ліфтом у зміну на один пост один робітник.

Додаток У-13

Нормативна чисельність працівників бухгалтерії

для готелів категорій *-**** (1-4 зірки), осіб

Головний бухгалтер, заступник головного бухгалтера, бухгалтер, касир.

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201-800	801- 1500	1501 та більше
До 100	4	4-5		
101-300	4-5	5-6		
301-800	6-7	7-9		
801-1500		11-13	13-15	
1501-3000		13-15	15-17	17-19
3001-5000		15-19	19-22	22-26
5001 та більше				26-31

Додаток У-14

Рекомендації щодо нормування праці персоналу загального керівництва підприємств готельного господарства і закладів ресторанного господарства

Директор, заступник директора, головний інженер, заступник головного інженера, завідувачий корпусом (філією) готелю.

Кількість місць	Середньооблікова чисельність працівників, осіб
-----------------	--

номерного фонду	до 200	201-800	801-1500	1501 та більше
	Нормативна чисельність працівників, осіб			
Для готелів категорій ***, **** (3, 4 зірки)				
До 100	1-2	2-2,5		
101-300	2	3		
301-800	2-3	3-4		
801-1500		4-5	5-6	
1501-3000		5-6	6-7	8-9
3001 та більше		7-7,5	8,5	9-10
Для готелів категорій *, ** (1, 2 зірки)				
До 100	1-1,5	2		
101-300	1,5-2	2,5		
301-800	2,5-3	3-4		
801-1500		4,5	5	
1501-3000		5	5,5	
3001 та більше			5,5-6	6,5-7

Додаток У-15

Чисельність працівників фінансово - економічного відділу

Начальник відділу, економіст (з планування, фінансової роботи)

.Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200 і 201-800	801-1500	1501 та більше	
	Нормативна чисельність працівників, осіб			
Для готелів категорій ***, **** (3, 4 зірки)				
До 1000	1	1-1,5		
1001-1500		1,5-3	3-3,5	
1501-3000			3,5-4	
3001-5000			4-7	7-8
5001 та більше				8-9
Для готелів категорій *, ** (1, 2 зірки)				
До 1000	1	1-1,5		
1001-1500		1,5	1,5-2	
1501-3000			2-2,5	2,5-3
3001 та більше			3-3,5	3,5 - 4

Додаток У-16

Нормативна чисельність працівників відділу комплектування і підготовки кадрів для готелів категорій *-** (1-4 зірки)**

Начальник відділу, інспектор з кадрів, інженер з підготовки кадрів.

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників			
	до 200	201-800	801-1500	1501 та більше
	Нормативна чисельність працівників, осіб			
До 1000	1-2	2-2,5		
1001-1500		2,5-3	3-3,5	
1501-3000		3-3,5	3,5—4	
3001-5000		3,5-4	4,5-5	5-7
5001 та більше			7-8	8-10

Додаток У-17

Нормативна чисельність працівників відділу матеріально-технічного постачання і господарського обслуговування

Начальник відділу, товарознавець, завідуючий господарством, завідуючий складом, завідуючий центральним складом, експедитор з перевезення вантажів.

Кількість місць номерного фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб			
	до 200	201-800	801-1500	1501 та більше
	Нормативна чисельність працівників, осіб			
Для готелів категорій ***, **** (3, 4 зірки)				
До 500	3	3-4		
501-1000	3-4	4-5		
1001-1500		5-6	6-7	
1501-3000		6-8	7-9	
3001-5000			9-11	11-12
5001 та більше			11-12	12-13
Для готелів категорій *, ** (1, 2 зірки)				
До 500	1-1,5	1,5-2		
501-1000	2-3	3-3,5		
1001-1500		3,5-4	4-5	
1501-3000		4-5	5-6	
3001 та більше			6-7	7-9

Додаток У-18

Нормативна чисельність працівників відділу ремонтного і енергетичного обслуговування для готелів категорій *-** (1-4 зірки)**

Начальник відділу (служби, ділянки), інженер з ремонту (інженери всіх спеціальностей з ремонту різних видів устаткування та інших основних фондів), технік, майстер.

Кількість місць номерн ого фонду	Середньооблікова чисельність працівників, осіб							
	до 15	16-30	31-50	51-70	71-100	101-150	151-200	201 та більше
	Нормативна чисельність працівників, осіб							
До 100	1-2	2-3						
101-300	2-3	3-5						
301-500		4-6	6-8					
501-1000			8-10	10-12				
1001-1500			10-12	12-14	14-16			
1501-3000			16-18	18-24	24-30			
3001-5000			24-32	32-40	40-48	48-56	56-64	
5001 та більше			32^0	40-48	48-56	56-64	64-72	72-80

Співвідношення працівників

№ пор.	Назва служби (групи)	Відсоток загальної чисельності ремонтних робітників
1	Електросилове господарство	5,9
2	Служба сантехніки	5,9
3	Служба вентиляції і автоматики	11,8
4	Служба слабких струмів	21,6
5	Служба ліфтів	19,6

6	Група ключового господарства	2
7	РСБУ	3,9
8	Центральний пульт управління	19,6
9	Підрозділ АСУ	9,8

Додаток У-19

Нормативна чисельність працівників діловодства
Діловод, секретар-друкарка, друкарка, архіваріус.

Категорії готелів	Нормативна чисельність працівників, осіб
, * (3, 4 зірки)	2-3
*, ** (1,2 зірки)	1-2

Додаток У-20

Структура професійного забезпечення роботи готелів України в середньому на одне підприємство*

Працівники	*в середньому на один готель, %				
	мале підприємство	1-зірковий	2-зірковий	3-зірковий	4-5-зірковий
Керівники	8,2	3,8	3,1	2,3	1,7
Менеджери	2,7	3,1	3,8	3,2	2,6
Порт'є/адміністратори	20,0	9,1	7,6	6,4	5,1
Економісти	1,8	2,0	1,9	1,5	1,1
Маркетологи	0,9	1,1	1,8	1,7	1,2
Бухгалтери	7,3	6,5	5,1	3,8	2,9
Працівники відділу кадрів	1,8	1,8	1,2	1,0	0,6
Інженерно-технічні працівники	3,6	12,4	10,2	8,7	14,8
Покоївки	31,8	28,5	24,8	19,8	13,0
Господарники	7,3	11,1	10,6	9,6	8,9
Працівники ресторанів/барів	14,5	16,9	26,4	37,4	39,9
Медичний персонал	0,0	0,0	0,1	0,7	0,7
Інші категорії працівників	0,0	3,6	3,5	4,0	7,6