

Міністерство освіти і науки України  
Одеський національний технологічний університет  
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу



## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

на тему Розробка нової концепції розвитку готелю «Аркадія»  
(впровадження додаткових послуг для дітей) в м. Одеса  
(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Горбулінський О.В.

(прізвище, ініціали)

групи ГРСм-712-72

Керівник доц. Федосова К.С.

(посада, прізвище та ініціали)

**Кваліфікаційна робота допускається до захисту**

Рішення кафедри від 08.12.2023 р., протокол № 5

Завідувач(ка) кафедри

ГРБ  
(назва кафедри)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Т.Є.Лебеденко  
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Одеса - 2023 рік

Одеський національний технологічний університет

Факультет Інноваційних технологій харчування і ресторанно-готельного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти «Магістр»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Зав.кафедри**

д.т.н., доц. Лебеденко Т.

Є.

«14» серпня 2023 року

## **ЗАВДАННЯ** **НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА**

Горбулінського Олега Вадимовича  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка нової концепції розвитку готелю «Аркадія» (впровадження додаткових послуг для дітей) в м. Одеса

затверджена наказом вищого навчального закладу від «21» вересня 2023 року №531-03

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 08 грудня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи Розробка нової концепції розвитку готелю «Аркадія» (впровадження додаткових послуг для дітей) в м. Одеса

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Обґрунтування концепції; Науково-дослідна частина; Технологічний розділ; Організаційний розділ; Будівельний розділ; Економічний розділ; Висновки та рекомендації

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

концепція закладу (1 лист), об'ємно-планувальні рішення закладу (2 листи), структура управління закладу (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), основні і додаткові послуги (1 лист).

6. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи, що стосуються їх

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції</i>	Федосова К.С., доцент	19.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Федосова К.С., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Федосова К.С., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Федосова К.С., доцент	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Федосова К.С., доцент	09.11.2023	21.11.2023
<i>Економічний розділ</i>	Зеленяк В.В., доцент	23.11.2023	07.12.2023

7. Дата видачі завдання *«14» серпня 2023 року*

Керівник \_\_\_\_\_ Федосова К.С.

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Горбулінський О.В.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	29.09.2023-13.10.2023	<i>Виконав</i>
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	<i>Виконав</i>
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	<i>Виконав</i>
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	<i>Виконав</i>
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	<i>Виконав</i>
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	<i>Виконав</i>
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	<i>Виконав</i>
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	<i>Виконав</i>
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	<i>Виконав</i>
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	<i>Виконав</i>
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	.12.2023	<i>Виконав</i>

Здобувач-дипломник \_\_\_\_\_  
(підпис)

Горбулінський О.В.  
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи \_\_\_\_\_  
(підпис)

Федосова К.С.  
(прізвище та ініціали)

Несу відповідальність за ідентичність електронного та друкованого варіантів кваліфікаційної роботи, даю згоду на обробку персональних даних.

Підтверджую, що в кваліфікаційній роботі відсутні порушення норм академічної доброчесності.

Здобувач-дипломник \_\_\_\_\_  
(підпис)

Горбулінський О.В.  
(прізвище та ініціали)

## **АНОТАЦІЯ**

**до кваліфікаційної роботи на тему:**

**«Розробка нової концепції розвитку готелю «Аркадія»  
(впровадження додаткових послуг для дітей) в м. Одеса»**

Метою кваліфікаційної роботи є розробка проекту розвитку готелю Аркадія за рахунок впровадження додаткових послуг для дітей.

Кваліфікаційна робота складається з таких розділів:

- вступу, в якому розглянуто основні задачі та напрямки підприємств готельно-ресторанного господарства регіону, актуальність мети даної кваліфікаційної роботи;

- першого розділу, який присвячено аналізу регіонального ринку послуг підприємств готельно-ресторанного господарства, дослідженню попиту, а також обґрунтуванню концепції розвитку готелю Аркадія за рахунок впровадження додаткових послуг для дітей. Суть концепції полягає в реконструкції та розширенні асортименту послуг для дітей за рахунок організації дитячого центру. Центр дозволить розділити дітей на групи в залежності від віку, проводити там дитячі кінопокази, майстер-класи (фізкультура, орігами, малювання, музика);

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на дослідження попиту на послуги для дітей;

- третього розділу, в якому проведено технологічні розрахунки, а також описання інженерно-експлуатаційних та інших служб, основні положення по організації роботи;

- четвертого розділу, де проведено аналіз основних та додаткових послуг підприємства, його відповідність сучасним стандартам, представлено організаційну структуру управління;

- п'ятого розділу, де описана земельна ділянка, де розташоване підприємство, конструктивні характеристики та інженерні системи виробництва, наведені пропозиції по дизайну будови і приміщень. Представлено описання заходів по екологічній безпечності та оцінці рівня

екологічності підприємства, проведено аналіз потенційно небезпечних і шкідливих виробничих факторів, передбачено заходи по забезпеченню безпечних умов праці, захисту працюючих від ураження електричним струмом, а також протипожежні заходи;

- шостого розділу, що містить розрахунок показників фінансово-господарської та організаційно-економічної діяльності проєктованого підприємства, інвестиційних витрат на реалізацію проєкту та проєктованих показників їх окупності та прибутків.

**Кваліфікаційна робота містить:**

текстової частини – 81 стор.;

графічних аркушів – 7

## ЗМІСТ

Вступ	8
Розділ 1. Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень	9
1.1. Характеристика та аналіз ринку готельного господарства обраного сегменту	9
1.2. Характеристика діючого об'єкту ГРК та його послуг	10
1.3. Аналіз конкурентоздатності підприємства, що проектується	15
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	20
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	24
Розділ 2. Науково-дослідна частина	26
2.1 Об'єкт, предмет та задачі дослідження	26
2.2 Аналітичний огляд літератури	26
2.3 Методи та методологія дослідження	27
2.4 Результати дослідження та їх обґрунтування	29
2.5 Висновки та рекомендації щодо впровадження	32
Розділ 3. Технологічний розділ	33
3.1 Моделювання інфраструктурної складової проекту	33
3.2 Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах	35
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання.	35
3.2.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.	39
3.2.3. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно експлуатаційної служб у готелі.	41
3.3 Показники експлуатаційної програми готелю	42
Розділ 4. Організаційний розділ	46
4.1. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства	46
4.2. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління	48
4.3 Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі	51
4.4. Розробка штатного розкладу робітників підприємства готельного господарства	55
Розділ 5. Будівельний розділ	55
5.1 Організація та упорядкування земельної ділянки	55
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю	58
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень	58
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень	58
5.2.3. Проектування адміністративно-побутових приміщень	60
5.2.4. Проектування приміщень культурно-дозвільного і спортивно призначення	60

5.2.5. Проектування приміщень для дітей	61
5.3 Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм	64
5.4.Протипожежні засоби та заходи евакуації людей з приміщень та будівель	65
5.5. Заходи щодо цивільної оборони	66
5.6. Заходи щодо охорони навколишнього середовища	67
Розділ 6. Аналіз інвестиційної привабливості проекту	68
6.1 Розрахунок інвестиційних витрат	68
6.2 Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства	69
6.2.1 Розрахунок витрат операційної діяльності	70
6.2.2 Оцінка інвестиційної привабливості проекту	74
Висновки і рекомендації	77
Список літератури	79

## Вступ

Нова концепція розвитку готелю "Аркадія" у м. Одеса яка полягає у впровадженні додаткових послуг для дітей є надзвичайно актуальною та своєчасною. В умовах війни в Україні, яка суттєво вплинула на багато аспектів життя, в тому числі й на туристичний сектор, особливу увагу слід звернути на розвиток внутрішнього туризму. Саме українські сім'ї, шукаючи можливості для відпочинку та рекреації в межах країни, все частіше обирають Одесу як напрямок для сімейного відпочинку.

Готель "Аркадія", завдяки своєму розташуванню та зручностям, є популярним вибором для туристів, особливо для сімей з дітьми. Це створює унікальну можливість для готелю не лише задовольнити існуючий попит, але й стати лідером у сфері сімейного відпочинку, пропонуючи нові та інноваційні послуги, спеціально призначені для дітей. Втілення такої концепції може значно підвищити привабливість готелю для сімейних туристів, забезпечуючи не тільки комфортне проживання, але й різноманітні можливості для дозвілля та розвитку дітей.

Ключовим аспектом розвитку готелю є створення дитячого центру, який зможе запропонувати широкий спектр розваг та освітніх активностей для дітей різного віку. Це можуть бути не тільки дитячі кінопокази, але й різноманітні майстер-класи, які сприяють фізичному та творчому розвитку дітей, включаючи фізкультуру, оригамі, малювання, музику та інші види діяльності.

Ця кваліфікаційна робота має на меті дослідити потенціал та можливості реалізації такої концепції в умовах сучасної України, з огляду на зростаючий інтерес до внутрішнього туризму та потреби сімейних туристів. У роботі будуть використані дані експериментальних досліджень, які допоможуть зрозуміти попит на послуги для дітей і визначити оптимальні шляхи їх реалізації. Також, важливим елементом дослідження буде аналіз конкурентоспроможності готелю "Аркадія" у контексті впровадження додаткових послуг для дітей. Це означає, що буде вивчено, як такі послуги можуть покращити позицію готелю на ринку, збільшити його привабливість та забезпечити більш стабільний потік клієнтів.

Для цього буде проведено опитування серед потенційних відвідувачів готелю, аналіз ринкових тенденцій та переваг сучасних сімейних туристів. Також, буде здійснений порівняльний аналіз з іншими готелями в Одесі, що дозволить оцінити рівень конкуренції та ідентифікувати унікальні послуги, які можуть відрізнити "Аркадію" від інших закладів.

Особливу увагу в роботі буде приділено аспектам безпеки та комфорту дітей. Враховуючи сучасні вимоги та стандарти, готель має забезпечити не тільки захопливі, але й безпечні умови для дітей. Це означає, що всі дитячі зони, ігрові кімнати та активності мають бути обладнані згідно з віковими особливостями та потребами дітей, а також забезпечені кваліфікованим персоналом.

На завершення, ця дипломна робота надасть рекомендації щодо маркетингової стратегії готелю "Аркадія", зосередившись на просуванні

нових послуг для дітей. Використання ефективних каналів комунікації, таких як соціальні мережі, блоги та партнерські програми, дозволить досягнути більшої аудиторії та залучити більше сімей, які шукають якісний та різноманітний сімейний відпочинок в Україні.

## **Висновки і рекомендації**

Досліджуючи поточний стан розвитку готельної галузі в світі, незаперечним є той факт, що в багатьох країнах індустрія гостинності вже давно закріпилася та стабільно розвивається, маючи матеріальну базу та забезпечуючи роботою мільйони людей. Це має позитивний вплив на економіку окремої держави. Сьогодні готельна галузь у всьому світі функціонує на індустріальній основі і є сектором економіки, який забезпечує значні валютні надходження завдяки розвитку міжнародного туризму.

На сучасному етапі можна виділити кілька ключових напрямків розвитку готельного бізнесу:

- Спеціалізація і концептуалізація готельних закладів.
- Формування міжнародних готельних ланцюгів і консорціумів, які впливають на ринок під впливом процесів глобалізації.
- Персоніфікація обслуговування та акцент на задоволенні запитів і потреб клієнтів.
- Розширення спектру послуг.
- Впровадження комп'ютерних технологій у готельну індустрію.

Дана кваліфікаційна робота включає в себе дослідження ринку готельно-ресторанного господарства Одеської області, описує унікальну торгову пропозицію та обґрунтовує маркетингову ідею, визначає цільову аудиторію.

Головною метою даного проекту є впровадження нової концепції готелю "Аркадія" за рахунок розширення послуг для дітей і створення дитячого центру. Цей центр передбачає можливість поділити дітей на групи в залежності від віку та надавати різні розвивальні заняття, такі як дитячі кінопокази та майстер-класи з фізкультури, орігамі, малювання та музики. Дизайн дитячого центру має тематичний характер, і він виглядає як штаб-квартира супергероїв з щоденними завданнями.

Технологічний аспект проекту включає розрахунки щодо потреби в приміщеннях і персоналі, економічні обчислення ефективності проекту та опис принципів охорони праці на підприємстві. Також проведено аналіз інвестиційної привабливості проекту.

У завершальному етапі були розраховані економічні показники та проведений аналіз інвестиційної привабливості проекту, що демонструє його ефективність та доцільність впровадження в Одесі.

## **Список літератури**

1      Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для магістрів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» всіх форм навчання, Частина 2. Готель / Укл. Л.А. Тітомир, Г.М. Ряшко – Одеса: ОНАХТ, 2021. – 77 с.

2      Державні будівельні норми. ДБН В.2.2-25: 2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства).

3      ДСТУ.4281:2004      Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

4      СанПиН № 42-123-4117-86 Санитарные правила. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов.

5 СанПиН № 42-123-5777-91 Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое.

6 Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. СНиП II –Л. 8–71.-М.: Стройиздат, 1972. – 32 с.

7 Наказ МЗЕЗторгу України від 24.07.2002 р. № 219 „ Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування».

8 Наказ Мінекономіки від 03.01.2003 р. № 2 «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування».

9 Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.

10 Байлик С.І., Писаревський І.М.Організація готельного господарства//Підручник-Харків: ХНУМГ ім..О.М.Бекетова,2015.-329с.

11 Мальська М.П.,Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика.// Навчальний посібник-Київ: Центр учбової літератури, 2009.-472с.

12 Шейко В.М., Кушнарєнко Н.М. Організація та методика науково- дослідницької діяльності : підручник / В.М. Шейко, Н.М. Кушнарєнко . – 6-те вид., переробл. і доповн. – К. : Знання, 2008. – 310 с.

13 Круль Г.Я. Основи готельної справи.//Навчальний посібник-Київ: Центр учбової літератури, 2011.-368с.

14 Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В.К. Федорченко; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К.: Вища шк., 2001.-237 с.

15 Організація та технологія обслуговування в готелях: Методичні рекомендації до виконання курсової роботи. – Київ: КУК, 2014 р. – 25 с.

16 Основи готельного менеджменту / за заг.ред. Х.Й. Роглев, Київ: 2015р. 67-72с.

17 Беляков О.І. Інноваційні методи і напрямки в роботі з геопросторовою інформацією // Географія та екологія в школі XXI століття. – 2008. – №8. – С.55-60.

18 Болотова М.І. Організація сімейного дозвілля в освітньому середовищі установи додаткової освіти дітей. – М.: Компанія Супутник+, 2005. – 52 с.

19 Тихоненко Ю.М, Деревич М.А. Маленькі гості великого бізнесу: послуги засобів масового розміщення для сімейних мандрівників / Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 21–22 березня 2019 року, м. Черкаси [Електронний ресурс]: Т. 2. – Черкаси : ЧДТУ, 2019. – С. 84-89

20 Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23. DOI: 10.32702/2306-6806.2021.2.19

21 Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації* – 2020. (11-2) – С. 7-12. <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20>

22 Kumar Kishore, Naik Lokesha. How to create an online survey by using Google forms. *International Journal of Library and Information Studies*. - 2016. - № 6(3). -P. 118-126

23 Kaden, Robert J. *Guerrilla Marketing Research: Marketing Research Techniques That Can Help Any Business Make More Money*; Kogan Page, 2006 - 232 p.

24 Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.

25 Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львів. нац. ун-т ім. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2021. – 336 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 238-250.

26 HoReCa: Готелі: За ред. Мазаракі А. А., Київ: КНТЕУ. 2019. 412 с.

27 Дизайн в готельно-ресторанному бізнесі [Електронний ресурс]: навч. посіб. Ч. 1 / Л.О. Іванова, Т.В. Страхова, Є.В. Іваненко; за ред. Л.О. Іванової; Одес. нац. акад. харч. технологій. – Одеса: Астропринт, 2021. – 196 с.