

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



**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА**

на тему **Розробка інноваційної концепції розвитку
екологічного готелю в м. Одеса**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Притуляк Ю.С.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-601

Керівник доц. Ряшко Г.М.

(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

Притуляк Юлії Сергіївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка інноваційної концепції розвитку екологічного готелю 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 концепції екологічного готелю

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) SWOT-аналіз підприємства (1 лист), концепція закладу (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), план житлового поверху та вестибюльної зони готелю (1 лист), план готельного номеру (1 лист), послуги (1 лист), структура управління закладу (1 лист)

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

Розділ	Прізвище, ініціали та по-сада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції</i>	Ряшко Г.М., доцент	29.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Ряшко Г.М., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Ряшко Г.М., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Ряшко Г.М., доцент	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Ряшко Г.М., 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 _____ Ряшко Г.М.
 Завдання прийняв до виконання _____ Притуляк Ю.С.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	29.09.2023-13.10.2023	виконано
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	виконано
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	виконано
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	виконано
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	виконано
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	виконано
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	виконано
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	виконано
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	виконано
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	виконано
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	14.12.2023	виконано

Здобувач-дипломник _____ Притуляк Ю.С.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Ряшко Г.М.
 (підпис) (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 _____ Притуляк Ю.С.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему: «Розробка інноваційної концепції розвитку екологічного готелю в м. Одеса»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка проекту будівництва екологічного готелю в м. Одеса.

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 створення екологічного засобу розміщення із широким спектром послуг та висококомфортабельним номерним фондом;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на визначення рівня зацікавленості екологічним компонентом готельного продукту серед можливих споживачів;

- третього розділу, в якому проведено технологічні розрахунки і підбір сучасного обладнання, розрахунок чисельності персоналу, 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	–	121 стор.;
таблиць	–	34
додатків	–	1
графічних аркушів	–	7

ЗМІСТ

Вступ.....	9
Розділ 1. Обґрунтування концепції.....	12
1.1. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства регіону.....	12
1.2. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....	16
1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	19
1.4. Дослідження конкурентів нового підприємства.....	26
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування.....	28
Розділ 2. Науково-дослідна частина.....	30
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....	30
2.2. Аналітичний огляд літератури.....	31
2.3. Методи та методологія дослідження	39
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	48
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	54
Розділ 3. Технологічний розділ.....	56
3.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	56
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах...	59
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання.	59
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення.	60
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....	62
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю....	64
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях.	66
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі.	66
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.	68
Розділ 4. Організаційний розділ	71

4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....	71
4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....	72
Розділ 5. Будівельний розділ.....	75
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки	75
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю.	77
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.	77
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	85
5.2.3. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю.....	88
5.2.4. Проектування приміщень культурно-дозвіллевого і спортивно-оздоровчого призначення.	91
5.2.6. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі	93
5.2.7. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.....	94
5.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	95
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи будівництва приміщень підприємства.....	96
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	98
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	100
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	105
5.7. Заходи щодо цивільної оборони	107
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	108
Розділ 6. Економічний розділ.....	111
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	111
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельного господарства.....	111
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	111
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	114
Висновки і рекомендації.....	118
Список літератури.....	120
Додаток А.....	122

Вступ

В сучасних умовах розвиток туризму, сфера гостинності в межах функціонування рекреаційно-туристичного комплексу України є пріоритетним напрямом вітчизняної економіки і культури, важливим фактором підвищення міжнародної репутації країни, джерелом соціально-економічного розвитку регіонів, важливою передумовою для збереження історико-культурної спадщини. Україна має всі об'єктивні передумови для формування ринку туристичної діяльності: особливості її географічного положення і рельєфу, сприятливий клімат, багатство природного, історико-культурного, а також туристично-рекреаційного потенціалу. Проте, реалії функціонування сфери туризму і гостинності свідчать про слабкий рівень використання їх потенціалу. Тому важливого значення набувають питання визначення стратегічних напрямів розвитку індустрії гостинності в сучасних умовах. На частку готельної галузі в світі припадає не менше 6% сукупного валового національного продукту. На європейські країни від готельного бізнесу приходить до 43% доходу. Це положення забезпечує бізнесу потенціал для стійкого розвитку. На частку США припадає близько 4 мільйонів працівників зайнятих в готельній сфері. Визначення прибутковості готельного бізнесу традиційно відбувається за схемою оцінки завантаженості номерного фонду та тарифної вартості дня проживання. Ці показники в світовому масштабі становлять відповідно 67,7% та 84,4 долари США [1, 2].

Аналізуючи тенденцію розвитку готельного господарства України, можна відзначити, що конкурентоздатність вітчизняних підприємств готельного бізнесу з року в рік знижується порівняно з європейськими та азіатськими підприємствами туристичних та рекреаційних зон. Туристичний потік, який і без того не особливо радує готельний бізнес, з кожним роком зменшується. Так, у 2019 році щодо 2020 року він скоротився на 284 тис. і склав 12428 осіб, середній показник заповнюваності готелів є досить низький – 23%, а інвестиційна привабливість сегмента і зовсім близька до нуля [1].

Негативні тенденції розвитку готельного господарства України вимагають адаптації існуючих управлінських механізмів діяльності таких підприємств, з одного боку, до потреб ринку послуг з тимчасового розміщування та харчування серед населення України, а з другого – зарубіжних туристів. Забезпечення раціонального й ефективного господарювання на підприємстві протягом тривалого періоду часу вимагає окреслення та оцінки можливих альтернативних варіантів розвитку бізнесу підприємства та визначення серед них оптимальних, враховуючи можливості та загрози зовнішнього оточення підприємства, його внутрішній потенціал, сильні й слабкі сторони. Щоб бізнес був успішним, підприємство повинно виробляти і дотримуватися певного концептуального сценарію, цілісного системного комплексного плану, що визначає довгостроковий курс його ділового розвитку, який і є стратегією.

Сучасна економічна ситуація характеризується високим ступенем невизначеності й ризику. Обмежені фінансові можливості переважної більшості готельних підприємств, недоцільне використання коштів і недостатня забезпеченість фахівцями необхідного рівня обумовлюють обмеженість формування стратегії розвитку бізнесу на підприємствах готельного господарства.

В умовах зростаючої важливості сталого розвитку готельного комплексу для отримання довгострокових конкурентних переваг, виникає необхідність в оцінціспоживчих переваг щодо екологічної продукції та послуг.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена підвищеним попитом споживачів засобів розміщення до екологічного компоненту готельного продукту.

Метою кваліфікаційної роботи являється розробка інноваційної концепції розвитку екологічного готелю в м. Одеса.

Об'єктом кваліфікаційної роботи являється екологічний готель в м. Одеса.

Предметом кваліфікаційної роботи є заходи сталого розвитку в готелях.

Завданням кваліфікаційної роботи є:

- аналіз ринку готельних послуг в районі розташування готелю;
- розробка інноваційної концепції екологічного готелю;
- визначення доцільності впровадження комплексу інноваційних технологій в різні сфери діяльності закладу з використанням маркетингових досліджень;
- характеристика можливості впровадження екологічних заходів в готелі;
- характеристика технологічної складової проекту готелю;
- розробка будівельного плану готелю, вибір стилю, дизайну та кошторис робіт і оснащення;
- аналіз структури управління підприємством;
- розрахунок інвестиційної привабливості проекту.

Методи дослідження. В кваліфікаційній роботі використовувалась система методів і методик, спрямованих на розв’язання поставленого наукового завдання, що включала: теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація існуючих відомостей з проблематики ефективності функціонування закладів ресторанного господарства); емпіричні методи (вимірювання окремих параметрів ефективності діяльності закладу ресторанного господарства); прогностичні та економіко-математичні методи (при аналізі інвестиційної привабливості проекту).

Наукова новизна отриманих результатів полягає у розробці концепції екологічного готелю в м. Одеса, що ґрунтується на адаптації стратегій сталого розвитку для закладів гостинності в умовах регіону.

Практична цінність кваліфікаційної роботи складається в тому, що розроблений проект екологічного готелю може бути впроваджений в життя.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається з наступних складових: вступу, шести розділів, висновків і рекомендацій, списку використаної літератури. Загальний зміст викладено на 121 друкованих аркушах. Робота містить 34 таблиці, 1 додаток та 7 графічних аркушів.

Висновки і рекомендації

В результаті виконання кваліфікаційної роботи були зроблені наступні висновки.

В першому розділі розглянуто основні задачі та напрямки підприємств готельно-ресторанного господарства регіону, актуальність мети даної кваліфікаційної роботи. Визначено попит на послуги, проведено аналіз цільової аудиторії в ареалі створення закладу, а також аналіз конкурентного середовища. Надано пропозиції щодо концепції розвитку екологічного готелю та стратегії розвитку підприємства.

У другому розділі наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на дослідження попиту споживачів на екологічний компонент послуг в готелях та оснащення номерів готелю.

За результатами анкетування мешканців готелів отримано висновки. Виділені 4 групи споживачів, дві з яких особливо зацікавлені в екологічній стійкості готельних закладів, найменш численна 1 група не зацікавлена в цьому питанні. Керівництво готелів приділяє недостатньо уваги до сортування відходів, обмеження використання однодозових засобів та обізнаності гостей щодо екологічної політики. Великий інтерес до екологічної стійкості спостерігається з боку наймолодших споживачів віком до 30 років – потенційної майбутньої аудиторії споживачів. У цьому сенсі в готельному бізнесі Одеського регіону є великий резерв розвитку, зокрема, завдяки створенню об'єктів для залучення екологічно свідомих споживачів, чисельність яких стабільно збільшується.

В третьому розділі проведено технологічні розрахунки і підбір сучасного оснащення, розрахунок чисельності персоналу, а також описання інженерно-експлуатаційних та інших служб, основні положення по організації роботи.

У четвертому розділі проведено аналіз основних та додаткових послуг підприємства, його відповідність сучасним стандартам, представлено організаційну структуру управління.

В п'ятому розділі надані рекомендації щодо будівництва екоготелю, описана земельна ділянка, де планується будівництво, конструктивні характеристики та інженерні системи виробництва, наведені пропозиції по дизайну будови і приміщень. Представлено описання заходів по екологічній безпеці 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;

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

За розрахунками отримано, що даний проєкт є інвестиційно та економічно привабливим. Таким чином, проведені розрахунки економічних показників дають позитивну оцінку доцільності будівництва екологічного готелю у м. Одеса.

Список літератури

1. Державна служба статистики України: веб-сайт. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Науковці оцінили шкоду туризму для довкілля. URL: https://maximum.fm/naukovci-ocinili-shkodu-turizmu-dlya-dovkillya_n140857
3. Modica P. D., Altinay L., Farmaki A., Gursoy D., Zenga M. Consumer perceptions towards sustainable supply chain practices in the hospitality industry. *Current Issues in Tourism*. 2018.
4. Agarwal S., Kasliwal N. Going Green: A Study on Consumer Perception and Willingness to Pay towards Green Attributes of Hotels. *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*. 2017. Vol. 6, Is. 10. P. 16 – 28.
5. Sindhuri P., Julianna P., Timo O., Friederike V., Werner W. The Effect of Consumer Scepticism on the Perceived Value of a Sustainable Hotel Booking. *Journal of Tourism & Hospitality*. 2017. Vol. 6. Iss. 5. 7 p.
6. Hvidberg P. Moving towards sustainability: future-proofing in the hospitality sector. *Hotel Yearbook 2018. Special edition on sustainable hospitality*. 2018. P. 8 – 12. <https://www.hotel-yearbook.com/edition/37000021.html>
7. Leal Londoño M. P., Hernandez-Maskivker G. Green practices in hotels: the case of the GreenLeaders Program from TripAdvisor. *Proceedings of the 7th International Conference on Sustainable Tourism*. 2016. Vol. 1-13.
8. Hotrec Sustainability Charter: Promoting the use of sustainable energy and improving energy efficiency in the hospitality sector. UNWTO; EURACE; EuroCommerce; ETOA; ETC; Metro; Necstour; SMEUnited; EU-ASE; HOTREC. 36 p. сайт. URL: <https://www.hotrec.eu/hotrec-charter-promoting-the-use-of-sustainable-energy-and-improving-energy-efficiency>.
9. Bramwell B., Higham J., Lane B., Miller Gr. Twenty-five years of sustainable tourism and the Journal of Sustainable Tourism: looking back and moving forward. *Journal of Sustainable Tourism*. 2017. Vol. 25:1, P. 1-9.

10. Організація та проектування готельного господарства: навчальний посібник / А.К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л.А. Тітомир, Г.М. Ряшко, К.С. Федосова, Т.В. Кравчук, Ю.О. Халілова-Чуваєва, О.М. Коротич, А.А. Савенко, К.О. Жовтяк. – Одеса: Маджента, 2021. – 264 с.

11. Сайт з бронювання готелів Booking.com [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://www.booking.com>

12. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для магістрів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» всіх форм навчання, Частина 1. Загальні положення / Укл. Т.П. Новічкова, Г.М. Ряшко, К.С. Федосова., А.К. Д'яконова, Т.Є. Лебеденко, В.К. Новічков, І.В. Солоницька, В.О. Ткач. – Одеса: ОНТУ, 2022. – 64 с.

13. 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: ОНТУ, 2022. – 77 с.

14. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник / К.: Центр навчальної літератури, – 2017. – 372 с.

15. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. – 484 с.

16. Готельна справа / Арпуль О.В. , Абрамова А.Г. , Мирошник Ю.А. – Кондор, 2021. – 300 с.

17. НоReСа: навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.

18. ДБН В 2.2.8-20: 2008 Будинки і споруди. Готелі

19. Методичні вказівки до виконання економічної частини дипломної роботи для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» СВО магістр, денної та заочної форм навчання / Укладачі: Л.В. Іванченкова, В.Ю. Складар – Одеса: ОНТУ, 2022. – 33 с.