

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 «ALARUS LUXE
Hotel & Restaurant» шляхом впровадження інноваційних технологій
спрямованих на економічність і підвищення комфорту перебування
туристів у воєнний час в м. Одеса»

Здобувача (ки) Гордієнко Г.С.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРС-501

Керівник д.т.н. проф. Д'яконова А.К.

(посада, прізвище та ініціали)

Консультант: Іванченкова Л.В.

(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від _____ р., протокол № ____

Завідувач(ка) кафедри _____

ГРБ
(назва кафедри)

_____ (підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
(Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Одеса - 2022 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.

« » _____ 2022 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Гордієнко Генадій Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Розробка нової концепції розвитку готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant» шляхом впровадження інноваційних технологій спрямованих на економічність і підвищення комфорту перебування туристів у воєнний час в м. Одеса»

затверджена наказом вищого навчального закладу від «31» жовтня 2022 року № 786-03

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи _____

3. Вихідні данні роботи Розробка концепції розвитку готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant»

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Обґрунтувати концепцію; провести науково-дослідну роботу; зробити технологічні розрахунки; розробити організаційну структуру; обґрунтувати будівельні пропозиції; зробити економічні розрахунки; надати висновки та рекомендації; привести список літератури

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
SWOT-аналіз (1 лист), результати наукових досліджень (2 лист), концепція закладу (3 лист), план номерів категорії Стандарт, Напівлюкс та Люкс до та після реконструкції (4 лист), План вестибюльної групи приміщень (5 лист), послуги закладу готельно-ресторанного господарства (6 лист), Структура управління готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant» (7 лист), Оцінка інвестиційної привабливості проект (8 лист)

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

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції</i>	Д'яконова А.К. д.т.н. проф.	01.10.22	12.10.22
<i>Науково-дослідна частина</i>	Д'яконова А.К. д.т.н. проф.	13.10.22	23.10.22
<i>Технологічний розділ</i>	Д'яконова А.К. д.т.н. проф.	25.10.22	28.10.22
<i>Організаційний розділ</i>	Д'яконова А.К. д.т.н. проф.	30.10.22	02.11.22
<i>Будівельний розділ</i>	Д'яконова А.К. д.т.н. проф.	17.11.22	20.11.22
<i>Економічний розділ</i>	Іванченкова Л.В., професор	23.11.22	01.12.22

7. Дата видачі завдання « _____ » 2022 року

Керівник _____ Д'яконова А.К.

Завдання прийняв до виконання _____ Гордієнко Г.С.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	01.10.22 - 12.10.22	
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	13.10.22 - 23.10.22	
3.	<i>Технологічний розділ</i>	25.10.22 - 28.10.22	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	30.10.22 - 02.11.22	
5.	<i>Будівельний розділ</i>	05.11.22	
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	17.11.22 - 20.11.22	
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.22 - 01.12.22	
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	01.12.22	
9.	<i>Оформлення роботи</i>	03.12.22	
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	06.12.22	
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	.12.22	

Здобувач – дипломник

(підпис)

Гордієнко Г.С.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Д'яконова А.К.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

«Розробка нової концепції розвитку готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant» шляхом впровадження інноваційних технологій спрямованих на економічність і підвищення комфорту перебування туристів у воєнний час в м. Одеса»

Робота містить текстову і графічну частини. Текстова частина складається з шести розділів: Обґрунтування концепції; Науково - дослідницька частина; Технологічний розділ; Організаційний розділ; Будівельний розділ та Економічний розділ. Графічна частина складається з 8 листів на яких показано: Характеристику об'єкту та SWOT-аналіз готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant», Результати наукових досліджень, Концепцію закладу готельно-ресторанного господарства, План номерів категорії Стандарт покращений, Напівлюкс та Люкс до та після реконструкції, План вестибюльної групи приміщень, Послуги закладу готельно-ресторанного господарства, Структура управління готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant», Оцінка інвестиційної привабливості проекту.

Вступу, в якому розглянуто основні задачі та напрямки розвитку готелю в місті Одеса, актуальність теми, завдання даної кваліфікаційної роботи.

Першого розділу, в якому представлена характеристика готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant», проаналізований ринок готельно – ресторанних послуг, дослідженні вподобання потенційних клієнтів, представлена нова концепція з детальним описом та представлена стратегії впровадження майбутньої концепції.

Другого розділу, в якому представлений об'єкт, предмет та задачі дослідження, методи які використовувалися для нього, результати дослідження та висновки з рекомендаціями для подальшого впровадження.

Третього розділу, в якому описані процеси, технологія надання послуг і роботи загалом усіх служб готелю, представлені службові обов'язки кожного працівника, організаційні структури служб, розрахована експлуатаційна програма готелю на основі отриманих даних від готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant».

Четвертого розділу, де представлено організаційну структуру управління готелем та штатний розпис робітників готелю.

П'ятого розділу, де надано опис генерального плану підприємства, склад служб готелю, опис запропонованих впроваджень з усіма процесами, впровадження інноваційних технологій та обладнання до номерного фонду, проведення будівельно – ремонтних робіт, детальний опис заходів щодо охорони праці на підприємстві, пожежної безпеки, цивільної оборони та заходи щодо збереження готелем навколишнього середовища та вплив на нього.

Шостого розділу, що містить розрахунок показників фінансово-господарської та організаційно-економічної діяльності готелю, витрат на інноваційні технології, обладнання їх встановлення, інші витрати, розрахунок інвестиційної привабливості проекту.

текстової частини	– <u>99 стор.</u>
таблиць	– <u>28</u>
додатків	– <u>24</u>
графічних аркушів	– <u>8</u>

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

"Design of a new development concept for "ALARUS LUXE Hotel & Restaurant" by introducing innovative technologies aimed at cost-effectiveness and increasing the comfort of tourists in war time in Odesa"

The work contains text and graphic parts. The text part consists of six sections: concept basis; scientific research section; technological section; organizational section; construction section, and economic section. The graphic part consists of 8 pages which show: characteristics of the object and SWOT-analysis of " ALARUS LUXE Hotel & Restaurant", Results of scientific research, Concept of hotel and restaurant establishment, Plan of Improved Standard, Junior Suite and Suite rooms before and after reconstruction, Lobby plan, Services of the hotel and restaurant establishment, Management structure of "ALARUS LUXE Hotel & Restaurant", Evaluation of the investment attractiveness of the project.

Introduction discusses the main objectives and directions of hotel development in Odesa city, the relevance of the topic, and the objectives of this qualification work.

The first section presents the characteristics of "ALARUS LUXE Hotel & Restaurant", analyzes the market of hotel and restaurant services, studies the preferences of potential customers, presents a new concept with a detailed description, and presents strategies for implementing the future concept.

The second section presents the object, subject, and objectives of the study, the methods used for it, the study results and conclusions with recommendations for further implementation.

The third section describes the processes, technology of services and general work of all hotel services, presents the responsibilities of each employee, organizational structures of services, and calculated operational program of the hotel based on data from "ALARUS LUXE Hotel & Restaurant".

The fourth section presents the organizational structure of hotel management and staffing of hotel employees.

The fifth section provides a description of the general plan of the enterprise, the composition of hotel services, a description of proposed implementations with all processes, the introduction of innovative technologies and equipment to the rooms, construction and repair works. A detailed description of measures for work safety at the enterprise, fire safety, civil defense, and measures to preserve and influence the environment is provided.

The sixth section contains the calculation of financial, organizational, and economic activities of the hotel, the cost of innovative technologies, equipment for their installation, other consumable costs, calculation of investment attractiveness of the project.

text part	– <u>99</u> pages
tables	– <u>28</u>
addendums	– <u>24</u>
graphic pages	– <u>8</u>

ЗМІСТ

Анотація

Вступ

Розділ 1. Обґрунтування концепції

- 1.1. Характеристика та детальний аналіз об'єкту готельно – ресторанного господарства9-15
- 1.2. Аналіз ринку послуг готельно – ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства.....15-29
- 1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....29-30
- 1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції. 30-41
- 1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування.....41-42

Розділ 2. Науково – дослідна частина

- 2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....43
- 2.2. Аналітичний огляд літератури.....43-49
- 2.3. Методи та методологія дослідження.....49-50
- 2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування.....50-59
- 2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження.....59-61

Розділ 3. Технологічний розділ

- 3.1. Моделювання інфраструктури складової проекту.....62
- 3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах.....62
- 3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою Спір та бронювання.....62-64
- 3.2.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....64-66
- 3.2.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.....66-67
- 3.2.4. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі.....67-68
- 3.3. Показники експлуатаційної програми готелю.....68-69

Розділ 4. Організаційний розділ

- 4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....70-71
- 4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....71

Зм..	Арк.	№ Докум.	Підпис	Дата	Кваліфікаційна робота з ГРС 1.786-03.1.3			
Розробив		Гордієнко Г.С..			«Розробка нової концепції розвитку готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant» шляхом впровадження інноваційних технологій спрямованих на економічність і підвищення комфорту перебування туристів у воєнний час в м. Одеса»	Літ.	Арк.	Аркушів
Перевірив		Д'яконова А.К.					5	99
Керівник		Д'яконова А.К.				ОНТУ – 2022		
Н. Контр.						Каф. ГРБ		
Зав.каф.		Лебеденко Т.Є.				Група ГРС – 501		

Розділ 5. Будівельний розділ

5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану).....	72
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю.....	72
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.....	72-75
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	72-77
5.2.3. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.....	75
5.3. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	75
5.4. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	75-77
5.5. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	77-79
5.6. Заходи щодо цивільної оборони.....	79
5.7. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	79-82

Розділ 6. Економічний розділ

6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	83-85
6.2. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	85-86
6.3. Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	86-90

Висновки і рекомендації

Список літератури

Додатки

ГРАФІЧНА ЧАСТИНА

Лист 1 – Характеристика об'єкту та SWOT –аналіз підприємства

Лист 2 – Результати наукових досліджень

Лист 3 – Концепція закладу готельно-ресторанного господарства

Лист 4 – План номерів категорії Стандарт, Напівлюкс та Люкс до та після реконструкції

Лист 5 – План вестибюльної групи приміщень

Лист 6 – Послуги закладу готельно-ресторанного господарства

Лист 7 - Структура управління готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant»

Лист 8 - Оцінка інвестиційної привабливості проекту

Вступ

Готельно - ресторанний ринок з початку повномасштабної війни проти України зазнав величезних збитків і втратив значну кількість туристів, але туристична галузь продовжує розвиватися та вчиться підлаштовуватися до змін і сурових реалій сьогодення. Питання економії та жорсткого обліку стало дуже гостро в індустрії гостинності, а завдяки інноваційним технологіям його стало вирішувати легше. Також готельерам стає все зрозуміліше чого шукають і чекають туристи від готелів в Україні, це тиша, комфорт, релакс, безпека, цінова політика, акційні пропозиції та максимальна лояльність. Туристи стали більш сприйнятливі до турботи за них і готові платити, адже нічого так не приваблює, як думка що ти важливий.

Інвестиції в даний час можуть здаватися не доцільними, але при великому бажанні це реально здійснити на підґрунті того, що актуальна концепція окупають і підвищують конкурентоспроможність, адже сама конкуренція нікуди не зникла і стала більш гострою серед тих готелів, які працюють і роблять свій вклад у перемогу.

Актуальність теми. Актуальність даної кваліфікаційної роботи полягає у потребі перегляду та модернізації послуг і підвищення комфорту перебування для гостей в готелі у воєнний та післявоєнний час. Метою є збереження та стабілізації емоційного, психологічного та психічного стану людей, надання відчуття безпеки та релаксу, а також переведення підприємства на розумну економічність ресурсів.

Інноваційні технології в 21 столітті дозволяють максимізувати комфорт туристам та спростити роботу персоналу.

Об'єктом дослідження є готель «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant» , який розташований на вулиці Велика Арнаутська 82А.

Предметом дослідження є впровадження до готелю «ALARUS LUXE Hotel & Restaurant» інноваційних технологій направлених на економічність і підвищення комфорту перебування туристів у воєнний та післявоєнний час.

Мета дослідження – модернізація готелю для безпечного та комфортного перебування туристів в воєнний та після воєнний час з одночасною турботою про психологічний та емоціональний стан.

Завданням кваліфікаційної роботи є дослідження актуальності впровадження інноваційних технологій в номери та роботу номерного фонду для покращення комфорту перебування гостей у воєнний та після воєнний час з турботою про психічний, психологічний та емоційний стан, також мінімізувати збитки підприємства за рахунок інноваційних, технічних рішень. Описати концепція, проаналізувати готельно - ресторанний ринок, конкурентів та їх послуги, пошук можливих аналогів, проаналізувати наукову літератури та дослідження, провести власне дослідження щодо вподобань туристів запланованої концепції, розрахувати і представити результат інвестиційної привабливості запропонованої концепції.