

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 «ОК Одеса»  
в м. Одеса шляхом впровадження інноваційних технологій  
до номерного фонду**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

---

Здобувача (ки) Абдуллах Е.А.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-601

Керівник доц. Попова С.Ю.

(посада, прізвище та ініціали)

Консультант викл. Закіряєва Л.Е.

(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**

Абдуллах Елізабет Ахмадівни  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка нової концепції розвитку готелю «ОК Одеса» в м. Одеса шляхом впровадження інноваційних технологій до номерного фонду 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 розвитку готелю «ОК 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)  
Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз підприємства (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), концепція закладу (1 лист), план житлового поверху готелю (1 лист), план вестибюльної групи приміщень готелю (1 лист), план готельного номеру (1 лист), послуги закладу (1 лист), структура управління закладу (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>	Попова С.Ю., доцент	29.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Попова С.Ю., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Попова С.Ю., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Закіряєва Л.Е, викладач	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Закіряєва Л.Е, викладач	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 \_\_\_\_\_ Попова С.Ю.  
 Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Абдуллах Е.А.

**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>виконано</i>
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	<i>виконано</i>
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	<i>виконано</i>
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	<i>виконано</i>
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	<i>виконано</i>
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	<i>виконано</i>
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	<i>виконано</i>
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	<i>виконано</i>
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	<i>виконано</i>
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	<i>виконано</i>
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	26.12.2023	<i>виконано</i>

Здобувач-дипломник \_\_\_\_\_ Абдуллах Е.А.  
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Попова С.Ю.  
 (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 \_\_\_\_\_ Абдуллах Е.А.  
 (підпис) (прізвище та ініціали)

## **АНОТАЦІЯ**

**до кваліфікаційної роботи на тему:**

### **«Розробка нової концепції розвитку готелю «ОК Одеса» в м. Одеса шляхом впровадження інноваційних технологій до номерного фонду»**

Метою кваліфікаційної роботи є розробка концепції розвитку готелю «ОК Одеса» 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 розвитку готелю шляхом впровадження екологічних інновацій до номерного фонду;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на дослідження попиту споживачів та обґрунтування вибору інновацій для впровадження;

- 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 проектного підприємства, інвестиційних витрат на реалізацію проекту та проєктованих показників їх окупності та прибутків.

**Кваліфікаційна робота містить:**

текстової частини – 113 стор.;

таблиць – 26

графічних аркушів – 8

## ЗМІСТ

Вступ.....	9
Розділ 1. Обґрунтування концепції.....	12
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства .....	12
1.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства .....	17
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....	24
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції .....	26
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування .....	35
Розділ 2. Науково-дослідна частина.....	39
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....	39
2.2. Аналітичний огляд літератури.....	39
2.3. Методи та методологія дослідження .....	44
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування .....	55
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження .....	58
Розділ 3. Технологічний розділ.....	59
3.1. Моделювання інфраструктурної складової роботи.....	59
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах....	61
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання.	62
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення.....	63
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....	64
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.....	66
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі.....	67
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі.....	68
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.....	69
Розділ 4. Організаційний розділ .....	72
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....	72

4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....	74
Розділ 5. Будівельний розділ.....	76
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану).....	76
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю.....	76
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.....	76
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	82
5.2.3. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю.....	82
5.2.4. Проектування приміщень культурно-дозвіллевого і спортивно-оздоровчого призначення.....	83
5.2.5. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі.....	84
5.2.6. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.....	84
5.2.7. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	84
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи будівництва приміщень підприємства.....	84
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	85
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	86
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	91
5.7. Заходи щодо цивільної оборони .....	97
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	98
6. Економічний розділ.....	99
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	99
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства.....	102
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	102
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	105
Висновки і рекомендації.....	109
Список літератури.....	111

## Вступ

Готельна індустрія в Україні пропонує широкий спектр послуг для обслуговування туристів і відіграє вирішальну роль у формуванні потенціалу зростання туристичного сектору країни. Надання послуг у готелі охоплює комплекс заходів, спрямованих на забезпечення максимального комфорту та задоволення різноманітних потреб гостей, у тому числі пов'язаних з їхніми побутовими, економічними та культурними уподобаннями. Примітно, що з кожним роком зростає попит і очікування на послуги. Крім того, рівень вишуканості та досконалості обслуговування гостей прямо корелює з репутацією та привабливістю готелю, що, відповідно, посилює його привабливість для потенційних клієнтів і зміцнює його загальний успіх у бізнесі.

Готельна індустрія в країні переживає значну трансформацію, що характеризується запровадженням комплексного спектру стратегій, спрямованих на вдосконалення інфраструктури та технологій, підвищення рівня обслуговування та задоволення різноманітних потреб населення в цьому секторі.

Для можливості обслуговування міжнародних туристів та отримання визнання закладів європейського рівня готелям України не вистачає дотримання норм оснащення номерного фонду та взагалі мінімальних умов проживання в деяких випадках. Більшість бази готельної індустрії – це застарілі заклади, що не оновлюють номерний фонд та притримують демократичні ціни. Сучасні готелі повинні постійно моніторити попит споживача, відповідати міжнародним стандартам будівництва та внутрішнього оснащення, дотримуватися стратегій сталого розвитку.

**Актуальність теми** кваліфікаційної роботи обумовлена необхідністю оновлення номерного фонду готелю із впровадженням сучасних інноваційних технологій.

**Метою** кваліфікаційної роботи являється розробка інноваційної концепції розвитку готелю «ОК Одеса» в м. Одеса.

**Об'єктом** кваліфікаційної роботи являється готель «ОК Одеса» в м. Одеса.

**Предметом** кваліфікаційної роботи являються інноваційні технології для покращення номерного фонду готелю.

**Завданням** кваліфікаційної роботи являється:

- аналіз ринку готельних послуг в районі розташування готелю;
- розробка інноваційної концепції готелю;
- визначення доцільності впровадження комплексу інноваційних технологій в номерний фонд закладу з використанням маркетингових досліджень;
- характеристика можливості використання сучасних додаткових послуг;
- характеристика технологічної складової проекту готелю;
- розробка плану реконструкції 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 готельного господарства); емпіричні методи (вимірювання окремих параметрів ефективності діяльності закладу готельного господарства); прогностичні та економіко-математичні методи (при аналізі інвестиційної привабливості проекту).

**Наукова новизна** отриманих результатів полягає у розробці нової концепції готелю «ОК Одеса», що ґрунтується на аналізі функціонування курортних готелів та можливих шляхах підвищення конкурентоспроможності; у підготовці рекомендацій по впровадженню інноваційних технологій у номерний фонд готелю, цифрових інновацій та персоналізації послуг.

**Практична цінність** кваліфікаційної роботи складається в тому, що розроблений проект оновлення номерного фонду готелю може бути дійсно 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 113 друкованих аркушах. Робота містить 26 таблиць та 8 рисунків. Список використаних літературних джерел налічує 30 найменувань.

Отже, дана кваліфікаційна робота присвячена аналізу готельного господарства м. Одеси та розробці концепції готелю «ОК Одеса», а також заходів по її реалізації.

## Висновки і рекомендації

В результаті виконання роботи на основі проведених наукових досліджень розроблено нову концепцію розвитку готельного підприємства «ОК Одеса» шляхом впровадження інноваційних технологій до номерного фонду, надано характеристику етапів впровадження проекту.

Проаналізовано стан ринку готельних послуг у м. Одеса. Для розробки подальших стратегій розвитку закладу провели SWOT-аналіз закладу та дослідження конкурентного середовища, що показали в якому напрямку рухатися для подальшого розвитку. Завдяки маркетинговим дослідженням проаналізовано ринок готелів зі схожими послугами в районі та проаналізоване конкурентне середовище закладу.

Аналіз відгуків споживачів показав, що номерний фонд деяких категорій потребує оновлення. Готель переживає кризові часи, тому досліджено популярні тренди розвитку готельного бізнесу та обрано впровадження стратегій сталого розвитку. Попит на екологічність послуг в готелях досліджено за допомогою анкетування. Отримані результати показали доцільність впровадження екологічних інновацій в готелі.

На основі проведених досліджень запропоновано створення нової концепції розвитку готелю шляхом впровадження екологічних технологій, цифрових інновацій та персоналізації послуг. Оновлення номерного фонду дасть конкурентних переваг закладу.

Охарактеризовано роботу всіх інфраструктурних одиниць готелю та надано пропозиції технологічних процесів при впровадженні стратегій сталого розвитку та сучасних інновацій. Проведено технологічні розрахунки щодо кількості робітників. Розраховано експлуатаційну програму готелю.

Проаналізована організаційна структура управління готелем. Надано штатний розпис готелю та характеристики персоналу.

Проаналізовано упорядкування земельної ділянки, де розташовується готель, щодо всіх необхідних комунікацій, озеленення, достатньої площі; обґрунтовано можливість реконструкції номерного фонду. Надано детальний

аналіз оснащення та площ наявних приміщень готелю. Проведено технологічні розрахунки щодо необхідного обладнання та площі приміщень. Надано пропозиції щодо дизайну приміщень. В роботі наведена оцінка заходів щодо охорони праці, техніки безпеки та пожежної безпеки, цивільної оборони на підприємстві. Детально представлено рекомендації впровадження екологічних інновацій у всі сфери діяльності закладу.

Проведено оцінку інвестиційної привабливості проекту, яка показала доцільність впровадження нової концепції розвитку готелю «ОК Одеса» шляхом оновлення номерного фонду, використання екологічних, цифрових та персоналізованих інновацій.

## Список літератури

1. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
2. ДСТУ 4269: 2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. Офіційний сайт Одеського готелю «ОК Одеса» . [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://ok-odessa.com/>
4. Берещак В. Огляд ринку готелів: що відбувається з готелями в Україні. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini>
5. Державна служба статистики України: веб-сайт. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
6. Загорянська О. Л. Оцінка конкурентоспроможності екологічних готелів у сучасних умовах господарювання. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018, № 22. С.662-668.
7. Олексієнко А., Бондаренко В. Проектування туристичних еко-об'єктів в системі збереження народних традицій і архітектури та дизайні. *Modern trends in development science and practice*. 2021, Т. 6. С. 52.
8. Тітомир Л.А., Коротич О.М., Халілова-Чуваєва Ю.О. Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу // *Економіка харчової промисловості*. – 2021. – Т.13. – Вип. 3. – С.88-93.
9. Ящєня А. О. Планування готелів нового покоління на принципах оптимізації енерговитрат в контексті розвитку інновацій готельної справи в Україні. *Мир науки и инноваций*. 2017, Вип. 2(2), Том 7. С. 81-87.
10. Green Key [Електронний ресурс] *Foundation for Environmental Education*, 2022. Режим доступу: <https://www.greenkey.global/>
11. Іліна Е. Л., Милорадов К. А., Ковальчук А. Р. ‘Green Hotel’: Concepts and Implementation // *Journal of Environmental Management and Tourism*. – 2019. – Т. 10. – №. 2. – С. 300-306.

12. Chung K. C. Green marketing orientation: Achieving sustainable development in green hotel management // *Journal of Hospitality Marketing & Management*. – 2020. – Т. 29. – №. 6. – С. 722-738.
13. Mishra A., Gupta A. Green hotel servicescape: Attributes and unique experiences // *Current Issues in Tourism*. – 2019. – Т. 22. – №. 20. – С. 2566-2578.
14. Joibi N. S. B., Annuar S. N. S. The impact of consumption values towards intention to visit green hotel // *Eurasian business and economics perspectives*. – Springer, Cham, 2021. – С. 159-172.
15. Abdulaali H. S. et al. A review on green hotel rating tools, indoor environmental quality (IEQ) and human comfort // *Int. J. Adv. Sci. Technol.* – 2020. – Т. 29. – №. 3. – С. 128-157.
16. 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>
17. 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>
18. 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.
19. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні / Ю. Земліна, О. Ліфіренко // *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. – 2019. – Том 2. – № 1. – С.121-131.
20. 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.
21. ДБН В 2.2.8-20: 2008 Будинки і споруди. Готелі
22. Сайт з бронювання готелів Booking.com [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://www.booking.com>

23. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник / К.: Центр навчальної літератури. – 2017. – 372 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, 2021. – 484 с.
25. Готельна справа / Арпуль О.В. , Абрамова А.Г. , Мирошник Ю.А. – Кондор, 2021. – 300 с.
26. HoReCa: 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.
27. Lubowiecki-Vikuk, A., Đerčan, B. M., & Sousa, B. M. B. D. (2021). Sustainable development and leisure services: Changes and trends. In *Handbook of sustainable development and leisure services* (pp. 1-20). Springer, Cham
28. 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.
29. 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.
30. 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. Скляр – Одеса: ОНТУ, 2022. – 33 с.