

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



**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА  
ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА**

на тему **Розробка нової інноваційної концепції ГРК «Смерековий двір» в  
смт. Жденієво Закарпатської області**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

---

Здобувачки Ряшко Г.М.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-712-72

Керівник доц. Новічкова Т.П.

(посада, прізвище та ініціали)

Консультант: Іванченкова Л.В.

(посада, прізвище та ініціали)

**Кваліфікаційна робота допускається до захисту**

Рішення кафедри від \_\_\_\_\_ 2022 р., протокол № \_\_\_\_\_

Завідувач(ка) кафедри \_\_\_\_\_

ГРБ  
(назва кафедри)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО  
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

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**

Ряшко Галини Михайлівни  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розробка нової інноваційної концепції ГРК «Смерековий двір» в смт. Жденієво Закарпатської області

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

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 13 грудня 2022 року

3. Вихідні данні роботи Розробка концепції розвитку ГРК «Смерековий двір»

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 підприємства готельного господарства (1 лист), результати наукових досліджень (2 лист), концепція закладу (3 лист), план благоустрою території закладу готельного господарства (4 лист), план цокольного поверху закладу готельного господарства (5 лист), план приміщення ігрової кімнати з розташуванням технологічного обладнання (6 лист), послуги закладу розміщення (7 лист), структура управління закладу готельного господарства (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>	Новічкова Т.П., доцент	30.09.2022	14.10.2022
<i>Науково-дослідна частина</i>	Новічкова Т.П., доцент	15.10.2022	1.11.2022
<i>Технологічний розділ</i>	Новічкова Т.П., доцент	2.11.2022	7.11.2022
<i>Організаційний розділ</i>	Новічкова Т.П., доцент	8.11.2022	15.11.2022
<i>Будівельний розділ</i>	Новічкова Т.П., доцент	16.11.2022	23.11.2022
<i>Економічний розділ</i>	Іванченкова Л.В., професор	25.11.2022	8.12.2022

7. Дата видачі завдання «    » \_\_\_\_\_ 2022 року

Керівник \_\_\_\_\_ Новічкова Т.П.  
Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Ряшко Г.М.

#### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	30.09.2022 – 14.10.2022	
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	15.10.2022 – 1.11.2022	
3.	<i>Технологічний розділ</i>	2.11.2022 – 7.11.2022	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	8.11.2022 – 15.11.2022	
5.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	16.11.2022 – 23.11.2022	
6.	<i>Будівельний розділ</i>	24.11.2022	
7.	<i>Економічний розділ</i>	25.11.2022 – 8.12.2022	
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	9.12.2022	
9.	<i>Оформлення роботи</i>	10.12.2022 – 13.12.2022	
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	14.12.2022	
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>		

Здобувач – дипломник

\_\_\_\_\_ (підпис)

Ряшко Г.М.  
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

\_\_\_\_\_ (підпис)

Новічкова Т.П.  
(прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

### **«Розробка нової інноваційної концепції ГРК «Смерековий двір» в смт. Жденієво Закарпатської області»**

Метою кваліфікаційної роботи є розробка нової концепції розвитку ГРК «Смерековий двір» в смт. Жденієво Закарпатської області.

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 закладу розміщення шляхом впровадження анімаційних послуг;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на аналіз попиту споживачів готельних анімаційних послуг у районі розташування, доцільність впровадження анімаційних послуг в готелі та їх асортимент;

- 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 щодо екологічної безпеки та оцінки 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	–	109 стор.;
таблиць	–	25
додатків	–	11
графічних аркушів	–	8

## **ANNOTATION**

### **to qualification work on the topic:**

### **«New innovative concept development of “Smerekovyi dvir” hotel and restaurant complex in Zhdenievo village of Zakarpattia region»**

The purpose of the qualification work is to develop a new concept of “Smerekovyi dvir” hotel and restaurant complex in Zhdenievo village of Zakarpattia region.

Qualification work consists of the following sections:

- introduction, which discusses the main tasks and directions of the hotel and restaurant industry of the region, the relevance of the purpose of this qualification work;

- the first part, which is devoted to the analysis of the regional market of services of hotel and restaurant enterprises, the study of demand, as well as the justification of the concept of development of accommodation by the introduction of animation services;

- the second part, which presents the results of research studies that were aimed at analyzing the demand of consumers of hotel services in the area of location, the feasibility of implementing animation services in the hotel and their range;

- the third part, which carried out technological calculations and selection of modern equipment, calculation of the number of staff, as well as descriptions of engineering and other services, the main provisions for the organization of work;

- the fourth part, which analyzes the main and additional services of the enterprise, its compliance with modern standards, presents the organizational structure of management;

- the fifth part, which describes the place, where the company is located, structural characteristics and engineering systems of production, suggestions for the design of buildings and premises. The description of measures on ecological safety and an estimation of level of ecological friendliness of the enterprise is presented, the analysis of potentially dangerous and harmful industrial factors is carried out, measures on maintenance of safe working conditions, protection of workers against electric shock, and also fire-prevention measures are provided;

- the sixth part, which contains the calculation of indicators of financial and economic and organizational and economic activities of the projected enterprise, investment costs for the project and the projected indicators of their payback and profits.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	7
Розділ 1. Обґрунтування концепції.....	10
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства .....	10
1.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства.....	16
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....	20
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	22
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування.....	25
Розділ 2. Науково-дослідна частина .....	28
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....	28
2.2. Аналітичний огляд літератури .....	28
2.3. Методи та методологія дослідження .....	43
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування .....	46
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження .....	52
Розділ 3. Технологічний розділ .....	53
3.1. Моделювання інфраструктурної складової роботи .....	53
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах. ....	55
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання. ....	55
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення .....	58
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду .....	60
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.....	61
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях. ....	63
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі..	63
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.....	64
3.5. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства.....	67
Розділ 4. Організаційний розділ .....	71

КРМ.ГРБ.1.786-03.2.8				
Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата
Студент.		Ряшко Г.М.		
Консульт.				
Керівник		Новічкова Т.П.		
Н. Контр.				
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.		
Розробка нової інноваційної концепції ГРК «Смерековий двір» в смт. Жденієво Закарпатської області				
		Літ.	Аркуш	Аркушів
		5	130	
ОНТУ-2022 Каф. ГРБ Група ГРСМ-712-72				

4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....	71
4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....	73
Розділ 5. Будівельний розділ .....	76
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану) .....	76
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.....	78
5.2.3. Проектування підприємств ресторанного господарства готелю.....	79
5.2.4. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю.....	80
5.2.5. Проектування приміщень культурно-дозвілєвого і спортивно-оздоровчого призначення.....	80
5.2.6. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі .....	82
5.2.7. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.....	82
5.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	82
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи перепланування приміщень підприємства .....	82
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу .....	83
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	84
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	87
5.7. Заходи щодо цивільної оборони.....	88
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища .....	89
Розділ 6. Економічний розділ .....	91
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат .....	91
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства.....	92
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності .....	92
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості кваліфікаційної роботи .....	92
Висновки і рекомендації .....	100
Список літератури.....	102
Додатки .....	110

## ВСТУП

Досвід економічно розвинених країн показує, для того щоб стати переможцем, необхідно будувати свою діяльність на основі інноваційного підходу і головною метою ставити розробку нових товарів і послуг. У сучасній економіці роль інновацій значно зросла, без них практично неможливо створити конкурентоспроможну продукцію або послугу, що має високий ступінь новизни.

Готельне та ресторанне господарство належить до сфери гостинності й відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку послуг. Ця індустрія в комплексі туристичних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі належить до важливих спектрів туристичної діяльності.

В даний час готельний бізнес є одним з найперспективніших в Україні. Як жодна інша область, цей напрямок діяльності вимагає серйозного осмислення світового досвіду і пильної уваги до перспектив його використання на українському ринку. У зв'язку з цим надзвичайно важливим стає визначення динаміки його розвитку в нашій країні, порівняння тенденцій становлення готельного бізнесу в областях України з метою внесення корисного в специфіку розвитку інновацій ринку готельних послуг. Вся відповідальність за здійснення інновацій лягла на плечі керівників закладів готельного господарства. Однак сьогодні не тільки правильна оцінка і вибір, але й успішна реалізація інноваційних проектів дозволяють підприємствам займати лідируючі позиції в галузі і забезпечують стабільну основу для подальшого зростання.

Інноваційний процес означає інноваційну діяльність будь-якого підприємства. Він спрямований на розробку і реалізацію результатів науково-технічних досліджень у вигляді нового продукту або нового технологічного процесу. У загальному плані, інноваційний процес - це послідовний ланцюг подій, в ході якого нововведення «визріває» від ідеї до конкретного продукту, технології або послуги і поширюється в господарській практиці. Тому тільки, на інноваційному шляху розвитку можливий підйом економіки.

**Суть кваліфікаційної роботи** – можливе впровадження інноваційних послуг в готельно-ресторанному комплексі «Смерековий двір».

**Тема кваліфікаційної роботи** – розробка концепції закладу готельного господарства з широким асортиментом додаткових анімаційних послуг.

**Актуальність даної теми** обумовлена тим, що ринок готельних послуг – це висококонкурентне середовище, і в таких умовах виграє те підприємство, яке пропонує своїм гостям широкий спектр додаткових послуг, в тому числі анімаційних, направлених на задоволення потреб гостей в повноцінному відпочинку. Саме тому пошук нових інноваційних форм анімаційних послуг в готелі може стати важливим інструментом у конкурентній боротьбі на ринку сфери індустрії послуг.

**Об'єкт дослідження** – послуги готельно-ресторанного комплексу «Смерековий двір».

**Предмет дослідження** – впровадження інноваційних анімаційних послуг в готельно-ресторанному комплексі «Смерековий двір».

**Мета роботи** – аналіз інноваційних форм анімаційних послуг при готельно-ресторанному комплексі «Смерековий двір». Досягнення поставленої мети забезпечується реалізацією наступних завдань:

1. Провести теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми дослідження та розглянути поняття анімаційних послуг в готелі, їх сутність та особливості.
2. Визначити класифікацію анімаційних послуг в готелі.
3. Проаналізувати нові форми інноваційних анімаційних послуг при закладах готельного господарства.
4. Розкрити поняття ідеї, і проаналізувати, які чинники є визначальними при розробці інноваційної ідеї
5. Розкрити поняття нової концепції роботи готельно-ресторанного комплексу «Смерековий двір»;
6. Надати характеристику комплексу основних та додаткових послуг закладу готельного господарства та структури управління;

В роботі використано такі методи наукових досліджень, як внутрішнє та зовнішнє обстеження, що здійснюється завдяки емпіричним методам-операціям (спостереження, вивчення та аналіз документації), логічний аналіз.

В процесі роботи над тематикою кваліфікаційної роботи було видано тези «Інноваційні форми анімаційних послуг при готелі» в рамках участі в X Всеукраїнській міжвузівській науковій конференції студентів, аспірантів і молодих учених [1, 2].