

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



**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА**

**на тему Розробка нової концепції для готелю «Морська перлина»
шляхом впровадження анімаційних та додаткових послуг для до-
рослих та дітей в с. Крижанівка Одеської області**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Могорян Т. М.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-712-72

Керівник 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 1.12.2022 р., протокол № 12

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.

«30» вересня 2022 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Могорян Тетяни Миколаївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розробка нової концепції для готелю «Морська перлина» шляхом впровадження анімаційних та додаткових послуг для дорослих та дітей в с. Крижанівка Одеської області

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

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 15 грудня 2022 року

3. Вихідні данні роботи Розробка концепції готелю «Морська перлина»

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 земельної ділянки готелю до реконструкції (4 лист), план земельної ділянки готелю після реконструкції (5 лист), послуги закладу розміщення (6 лист), структура управління закладу готельного господарства (7 лист), оцінка інноваційної ефективності проекту (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., професор	30.09.2022	14.10.2022
<i>Науково-дослідна частина</i>	Д'яконова А. К., професор	15.10.2022	1.11.2022
<i>Технологічний розділ</i>	Д'яконова А. К., професор	2.11.2022	7.11.2022
<i>Організаційний розділ</i>	Д'яконова А. К., професор	8.11.2022	15.11.2022
<i>Будівельний розділ</i>	Д'яконова А. К., професор	16.11.2022	23.11.2022
<i>Економічний розділ</i>	Іванченкова Л.В., професор	25.11.2022	8.12.2022

7. Дата видачі завдання «14» серпня 2022 року

Керівник _____ Д'яконова А. К.
Завдання прийняв до виконання _____ Могорян Т. 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>Будівельний розділ</i>	16.11.2022 – 23.11.2022	
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</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>	27.12.2022	

Здобувач – дипломник

_____ (підпис)

Могорян Т. М.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Д'яконова А. К.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

«Розробка нової концепції для готелю «Морська перлина» шляхом впровадження анімаційних та додаткових послуг для дорослих та дітей в с.

Крижанівка Одеської області»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка нової концепції готелю «Морська перлина» в с. Крижанівка Одеської 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 анімаційних та додаткових послуг для дорослих та дітей;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на аналіз попиту споживачів готельних анімаційних та додаткових послуг у районі розташування, доцільність впровадження анімаційних та додаткових 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 проектного підприємства, інвестиційних витрат на реалізацію проекту та проектованих показників їх окупності та прибутків.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини	—	93 стор.;
таблиць	—	21
графічних аркушів	—	8

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

«New concept development for “Sea Pearl” hotel by introducing animation and additional services for adults and children in Kryzhanivka village of Odesa region»

The purpose of the qualification work is to develop a new concept “Sea Pearl” hotel in Odesa.

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 and additional 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 and additional 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	9
1.1 Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства	9
1.2 Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства	11
1.3 Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів	19
1.4 Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	21
1.5 Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	26
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	33
2.4 Результати дослідження та їх обґрунтування	33
2.5 Висновки та рекомендації щодо впровадження	42
Розділ 3. Технологічний розділ	44
3.1 Моделювання інфраструктурної складової роботи	44
3.2 Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах	46
3.2.1 Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання	47
3.2.2 Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення	48
3.2.3 Технологія і організація функціонування служби номерного фонду	49
3.2.4 Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю	50
3.2.5 Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях	52
3.3 Показники експлуатаційної програми готелю	54
Розділ 4. Організаційний розділ	58

					КРМ.ГРБ.1.786-03.3.1			
Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата				
Студент.		Могорян Т. М.			Розробка нової концепції для готелю «Морська перлина» шляхом впровадження анімаційних та додаткових послуг для дорослих та дітей в с. Крижанівка Одеської області	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт.							8	93
Керівник		Д'яконова А. К.				ОНТУ-2022 Каф. ГРБ Група ГРСм-712-72		
Н. Контр.								
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Є.						

4.1	Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства	58
4.2	Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства	59
Розділ 5. Будівельний розділ		62
5.1	Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану)	62
5.2	Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю	62
5.2.1	Проектування житлової групи приміщень готелю	63
5.2.2	Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень	63
5.2.3	Проектування підприємств ресторанного господарства готелю	67
5.2.4.	Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю	67
5.2.5	Проектування приміщень культурно-дозвілльового і спортивно-оздоровчого призначення	68
5.2.6	Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі	69
	69	
5.2.7	Проектування інженерно-технічних приміщень готелю	69
5.3	Пропозиції щодо дизайну закладу	70
5.4	Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм	70
5.5	Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель	73
5.6	Заходи щодо цивільної оборони	75
5.7	Заходи щодо охорони навколишнього середовища	76
Розділ 6. Економічний розділ		79
6.1	6.1. Розрахунок інвестиційних витрат	79
6.2	Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства	81
6.2.1	Розрахунок витрат операційної діяльності	83
6.2.2	Оцінка інвестиційної привабливості кваліфікаційної роботи	85
	Висновки і рекомендації	88
	Список літератури	90

ВСТУП

Готельне господарство є важливими складовою індустрії гостинності.

Готельний бізнес в Україні, незважаючи на кризові явища в економіці, залишається привабливим для інвесторів. Така ситуація склалася через зростаючий попит на послуги в галузі і одночасний дефіцит пропозицій в цій же сфері.

На сучасному етапі розвитку готельний бізнес в Україні має ряд певних проблем, які є перешкодами для становлення європейський стандартів якості послуг в підприємствах готельного господарства. До основних належить:

- невелика кількість готелів міжнародного класу;
- незначні обсяги інвестування у будівництво нових готелів;
- недостатня кількість кваліфікованих фахівців у галузі управління підприємствами готельного господарства та обслуговування;
- низький рівень конкуренції на готельному ринку внаслідок відсутності корпоративних стандартів управління якістю готельних послуг;
- високий рівень податків [12].

В готелі «Морська перлина» пропонується розробити нову концепцію додаткових, що пропонуватиме заклад.

В кваліфікаційній роботі розглянуто питання необхідності та перспективи створення анімаційних та додаткових послуг для дорослих та дітей. Основою дослідження є національний ринок готельних, які реалізуються даними підприємствами, а також передумови, що призводять до їх створення.

Тема кваліфікаційної роботи – розробка нової концепції для готелю «Морська перлина» шляхом впровадження анімаційних та додаткових послуг для дорослих та дітей в с. Крижанівка Одеської області.

Актуальність даної теми обумовлена тим, що заклади готельного господарства потребують постійного розвитку тому, що більшість туристів відпочивають з родиною. В багатьох представлених готелях на туристичних платформах додаткові послуги мають обмежений асортимент для всієї сім'ї, а анімаційний сервіс частіше взагалі відсутній. Надання можливості відпочинку дорослим і розваги для дітей можуть стати основою для конкурентоспромож-

ності серед багатьох, зосереджених поряд, конкурентів аналогічної зірковості, три зірки і навіть вище. Надання такі послуг, як послуги няні та аніматора велика рідкість в типових закладах гостинності, але сезонні підприємства мають потребу в цьому і запропоновані послуги залишаються актуальними по сьогоднішній день.

Об'єкт дослідження – готель «Морська перлина», який розташований за адресою: вул. Приморська 2А, с. Крижанівка Одеської області.

Предмет дослідження – впровадження в готелі «Морська перлина» анімаційних та додаткових послуг для дорослих та дітей.

Мета роботи – задоволення потреб контингенту туристів сімейного типу, впровадження додаткових та анімаційних конкурентоспроможних послуг для всієї родини. До впроваджень відноситься: басейн, зона відпочинку навколо басейну, зона барбекю, аніматор, послуги няні. дитячий майданчик та гойдалки.

Досягнення поставленої мети забезпечується реалізацією наступних завдань: аналіз існуючого об'єкту готельного господарства, виявлення його слабких і сильних сторін, аналіз ринку готельно - ресторанних послуг в Україні та Одеській області, виділення на дослідження конкурентів, опис закладу готельного господарства, його структуру управління та етапи роботи кожної служби, розробка концепції та детальний опис її впровадження, вивчення попиту потенційних туристів, проведення наукового дослідження та аналіз його результатів, аналітичний огляд літератури та економічний прорахунок інвестиційної привабливості запропонованої концепції.

В роботі використано такі методи наукових досліджень, як метод емпіричного дослідження, метод теоретичного дослідження, кількісний метод дослідження.