

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 готелю «Вояж» в м.
Одеса з впровадженням бізнес-послуг

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Бакунович Є.С.

(прізвище, ініціали)

групи ГРСм-601

Керівник доц. Федосова К.С.

(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

Бакуновича Євгена Сергійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вояж» в м. Одеса з впровадженням бізнес-послуг

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 інноваційної концепції розвитку готелю «Вояж» в м. Одеса з впровадженням бізнес-послуг

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)

концепція готелю (1 лист), об'ємно-планувальні рішення готелю (3 листи), структура управління готелем (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), показники екомічної ефективності (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>	Федосова К.С., доцент	19.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Федосова К.С., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Федосова К.С., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Федосова К.С., доцент	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Федосова К.С., 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 _____ Федосова К.С.
 Завдання прийняв до виконання _____ Бакунович Є.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	<i>Виконав</i>
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	<i>Виконав</i>
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	<i>Виконав</i>
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	<i>Виконав</i>
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	<i>Виконав</i>
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	<i>Виконав</i>
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	<i>Виконав</i>
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	<i>Виконав</i>
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	<i>Виконав</i>
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	<i>Виконав</i>
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	.12.2023	<i>Виконав</i>

Здобувач-дипломник _____ Бакунович Є.С.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Федосова К.С.
 (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 _____ Бакунович Є.С.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему: «Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вояж» в м. Одеса з впровадженням бізнес-послуг»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вояж» в м. Одеса з впровадженням бізнес-послуг. В роботі пропонується організувати МІСЕ відділ при готелі і таким чином розширити асортимент бізнес-послуг.

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 «Вояж» в м. Одеса з впровадженням бізнес-послуг;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на дослідження бізнес послуг в готелях;

- 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 – 81 стор.;

графічних аркушів – 7

Зміст

Вступ 8

1. Обґрунтування концепції	9
1.1. Аналіз та характеристика готелю «Вояж»	9
1.2. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів	12
1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	15
1.4. Дослідження конкурентів нового підприємства	18
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	22
2. Науково-дослідна частина	23
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження	23
2.2. Аналітичний огляд літератури	25
2.3. Методи та методологія дослідження	26
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	27
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	31
3. Технологічний розділ	32
3.1. Аналіз та характеристика основних та додаткових послуг готелю	32
3.2. Пропозиції щодо вдосконалення та розширення додаткових послуг готелю за рахунок МІСЕ відділу	34
3.3. Організація процесу роботи МІСЕ відділу при готелі	36
3.4. Алгоритм надання МІСЕ послуг в готелі Вояж	38
3.5. Розробка структури МІСЕ відділу при готелі	39
3.6. Особливості роботи МІСЕ відділу при готелі Вояж	42
3.6. Управління якістю послуг	43
Розділ 4. Організаційний розділ	44
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готелем	44
4.2. Характеристика функціональних обов'язків персоналу	47
4.3. Пропозиції щодо організації роботи МІСЕ відділу та обов'язки персоналу	54
4.4. Розробка штатного розпису робітників готелю	56
5. Будівельний розділ	57
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки	57
5.2. Розроблення об'ємно-планувального рішення готелю	59
5.3. Дизайн інтер'єру готелю	61
5.4. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм	63
5.5. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель	64
5.6. Заходи щодо цивільної оборони	65
5.7. Заходи щодо охорони навколишнього середовища	66
Розділ 6 Економічний розділ	67
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат	67
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства	69
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності	70
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості проекту	74
Висновки і рекомендації	77
Список літератури	79

Вступ

В данному проекті пропонується організувати МІСЕ відділ при готелі "Вояж" і таким чином розширити асортимент бізнес-послуг в готелі.

Актуальність даної роботи визначається швидким розвитком ділового туризму в усьому світі, так і в Україні. Світова рада по туризму та подорожей (World Travel and Tourism Council) прогнозує щорічне збільшення обсягу світового ринку ділових поїздок на 4.3%. Планується, що до 2024 року він складе близько \$ 1.589 трлн. Згідно з прогнозами експертів, загальний обсяг українського ринку (ділові поїздки і МІСЕ-індустрія) досягне \$ 13 млрд.

Ділові туристи і всілякі заходи, що об'єднуються поняттям МІСЕ (meetings, incentives, conferences, events) останнім часом стають все більш важливим джерелом доходів для готелів.

Об'єктом даної роботи є готель «Вояж» в м. Одеса.

Метою даної роботи є вивчення особливостей організації МІСЕ відділу при готелі «Вояж».

Задачі дипломного проекту:

1. Обґрунтувати концепцію МІСЕ відділу
2. Проаналізувати ринок готельно-ресторанних послуг в Одесі та на основі отриманої інформації, скласти висновки.
4. Провести необхідні технологічні розрахунки.
5. Розробити організаційну структуру готелю.
6. Надати рекомендації та розробити заходи щодо охорони праці, пожежної безпеки, цивільної оборони та охорони навколишнього середовища.
7. Провести розрахунки інвестиційної привабливості впровадження нової концепції МІСЕ відділу.

Висновки і рекомендації

Зростання бізнес-туризму та індустрії MICE (зустрічі, стимулюючі заходи, конференції та події) є одним з ключових факторів, що впливають на економіку сучасного туристичного ринку. У 2022-2023 роках цей сегмент продовжує демонструвати значний потенціал для готельного бізнесу в Україні, стаючи все важливішим джерелом доходів. В умовах постпандемічного відновлення, а також завдяки зростаючій потребі в особистісних зустрічах та професійному спілкуванні, MICE-індустрія в Україні зазнає значного пожвавлення. Спостерігається активізація організації корпоративних подій, стимулюючих туристичних поїздок та професійних конференцій, що сприяє загальному розвитку туристичної галузі країни.

Крім організації MICE відділу при готелі «Вояж», для підвищення рівня доходу можна застосувати наступні заходи:

- Ввести систему мотивації для персоналу. Запустити систему звітів, в якій буде прораховується сума всіх броней протягом місяця того чи іншого фахівця та заохочувати певним відсотком від цієї суми.
- Необхідно скласти послідовність розмови при бронюванні, як шаблон. Фахівці почнуть використовувати методи, які не використовували до цього.
- Змінити програму лояльності. Недосконалість системи знижок для гостей є великою проблемою для прибутка готелю. Наприклад, зараз існує тренд - надання можливості гостю повернути частину грошей (після проживання) на карту, телефон або електронний гаманець, на вибір гостя. Тобто, система Cashback, яка широко застосовується за кордоном і у великих містах.

- Необхідно постійно проводити аналіз ефективності. Протягом визначеного терміну часу, проводити опитування серед гостей, які заїжджають. Потрібно дізнаватися, звідки гість дізнався про готель. Підводячи результати, виявляються неефективні і ефективні фінансові вкладення у залучення гостей.

В ході роботи над проектом було наведено характеристику та аналіз об'єкту, результати досліджень попиту та аналізу уподобань потенційних клієнтів, аналіз ринку закладів готельно-ресторанного господарства Одеси. Також було розроблено концепцію та сформовано унікальну торгову пропозицію, обґрунтовано креативну маркетингову ідею та наведено характеристику цільової аудиторії. Крім науково-дослідної роботи представлено алгоритми надання додаткових послуг, стандарти якості послуг, проведено розрахунки бенкету та інше. Також в роботі проведені економічні розрахунки ефективності проекту, чисельність необхідного персоналу та графік їх роботи. Описані принципи охорони праці на підприємстві та розраховано економічні показники.

Враховуючи все вищеперелічене можна зробити висновок, що організація MICE відділу при готелі Вояж допомогла би отримати додатковий прибуток та підвищити ефективність роботи готелю.

Список літератури

1 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: ОНАХТ, 2021. – 77 с.

- 2 Державні будівельні норми. ДБН В.2.2-25: 2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства).
- 3 ДСТУ.4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
- 4 СанПиН № 42-123-4117-86 Санитарные правила. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов.
- 5 СанПиН № 42-123-5777-91 Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое.
- 6 Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. СНиП II –Л. 8–71.-М.: Стройиздат, 1972. – 32 с.
- 7 Наказ МЗЕЗторгу України від 24.07.2002 р. № 219 „ Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування».
- 8 Наказ Мініекономіки від 03.01.2003 р. № 2 «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування».
- 9 Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
- 10 Байлик С.І., Писаревський І.М.Організація готельного господарства//Підручник-Харків: ХНУМГ ім..О.М.Бекетова,2015.-329с.
- 11 Мальська М.П.,Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика.// Навчальний посібник-Київ: Центр учбової літератури, 2009.-472с.
- 12 Шейко В.М., Кушнарєнко Н.М. Організація та методика науково- дослідницької діяльності : підручник / В.М. Шейко, Н.М. Кушнарєнко . – 6-те вид., переробл. і доповн. – К. : Знання, 2008. – 310 с.
- 13 Круль Г.Я. Основи готельної справи.//Навчальний посібник-Київ: Центр учбової літератури, 2011.-368с.

14 Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В.К. Федорченко; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К.: Вища шк., 2001.-237 с.

15 Організація та технологія обслуговування в готелях: Методичні ре- комендації до виконання курсової роботи. – Київ: КУК, 2014 р. – 25 с.

16 Основи готельного менеджменту / за заг.ред. Х.Й. Роглев, Київ: 2015р. 67-72с.

17 Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації* – 2020. (11-2) – С. 7-12. <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20>

18 Kumar Kishore, Naik Lokesha. How to create an online survey by using Google forms. *International Journal of Library and Information Studies*. - 2016. - № 6(3). -Р. 118-126

19 Kaden, Robert J. Guerrilla Marketing Research: Marketing Research Techniques That Can Help Any Business Make More Money; Kogan Page, 2006 - 232 р.

20 Беляков О.І. Інноваційні методи і напрямки в роботі з геопросторовою інформацією // *Географія та екологія в школі XXI століття*. – 2008. – №8. – С.55-60.

21 Болотова М.І. Організація сімейного дозвілля в освітньому середовищі установи додаткової освіти дітей. – М.: Компанія Супутник+, 2005. – 52 с.

22 HoReCa: Готелі: За ред. Мазаракі А. А., Київ: КНТЕУ. 2019. 412 с.

23 Дизайн в готельно-ресторанному бізнесі [Електронний ресурс]: навч. посіб. Ч. 1 / Л.О. Іванова, Т.В. Страхова, Є.В. Іваненко; за ред. Л.О.

Іванової; Одес. нац. акад. харч. технологій. – Одеса: Астропринт, 2021. – 196 с.

24 Тихоненко Ю.М, Деревич М.А. Маленькі гості великого бізнесу: послуги засобів масового розміщення для сімейних мандрівників / Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 21–22 березня 2019 року, м. Черкаси [Електронний ресурс]: Т. 2. – Черкаси : ЧДТУ, 2019. – С. 84-89

25 Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23. DOI: 10.32702/2306-6806.2021.2.19

26 Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.