

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 "ПЛАЙ" (шляхом впровадження SPA послуг) в смт. Сергіївка Б.-Дністровського району Одеської області**
(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНАХТ)

Здобувача Прісікарь Сергія Станіславовича
(прізвище, ініціали)
VII Курсу групи 712-72с

Керівник доц. Солоницька І.В.
(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 Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
(назва кафедри) (підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Одеса - 2022 рік

Одеська національна академія харчових технологій

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., проф. Лебеденко Т.Є.

“30” вересня 2022 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Щербонос Вікторії Олегівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "ПЛАЙ" (шляхом впровадження SPA послуг) в смт. Сергіївка Б.-Дністровського району Одеської 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 інноваційної концепції розвитку готелю "ПЛАЙ" (шляхом впровадження SPA послуг) в смт. Сергіївка Б.-Дністровського району Одеської області

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)
Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз підприємства (1 лист); Концепція закладу готельного господарства (1 лист); Результати наукових досліджень (1 лист); План закладу готельного господарства (1 лист); План номерів з розташуванням меблів та обладнання (1 лист); Послуги закладу готельного господарства (1 лист); Структура управління закладу готельного господарства (1 лист).

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

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції</i>	Солоницька І.В., доцент	14.08.2022	20.10.2022
<i>Науково-дослідна частина</i>	Солоницька І.В., доцент	14.08.2022	30.10.2022
<i>Технологічний розділ</i>	Солоницька І.В., доцент	14.08.2022	17.11.2022
<i>Організаційний розділ</i>	Солоницька І.В., доцент	14.08.2022	28.11.2022
<i>Будівельний розділ</i>	Солоницька І.В., доцент	14.08.2022	02.12.2022
<i>Економічний розділ</i>	Іванченкова Л.В., професор	14.08.2022	12.12.2022

7. Дата видачі завдання «14»серпня 2022 року

Керівник _____ Солоницька І.В.
Завдання прийняв до виконання _____ Прісікарь С.С.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	30.09.2022-20.10.2022	виконано
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	21.10.2022-30.10.2022	виконано
3.	<i>Технологічний розділ</i>	31.10.2022-17.11.2022	виконано
4.	<i>Організаційний розділ</i>	18.11.2022-24.11.2022	виконано
5.	<i>Атестація 1</i>	24.11.2022	виконано
6.	<i>Будівельний розділ</i>	25.11.2022-02.12.2022	виконано
7.	<i>Економічний розділ</i>	03.12.2022-12.12.2022	виконано
8.	<i>Атестація 2</i>	09.12.2022	виконано
9.	<i>Оформлення роботи</i>	22.11.2022-12.12.2022	виконано
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	13.12.2022 – 16.12.2022	виконано
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	20.12.2022	

Здобувач – дипломник _____
(підпис)

Прісікарь С.С.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

Солоницька І.В.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "ПЛАЙ" (шляхом впровадження SPA послуг) в смт. Сергіївка Б.-Дністровського району Одеської області

Кваліфікаційна робота складається з таких розділів:

Вступу, в якому розглянуто основні проблеми, задачі та напрямки розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства в Сергіївці та в південному регіоні Одеської області в цілому, обґрунтовано актуальність мети даного дипломного проекту.

Першого розділу, який присвячено аналізу регіонального ринку послуг підприємств готельно-ресторанного господарства в с.м.т. Сергіївка, а саме послуг проживання, харчування, організації активного, пасивного відпочинку, оздоровлення, відновлення сил, екскурсій тощо. Проведено оцінку готельно-ресторанного комплексу "ПЛАЙ", якості послуг, його конкурентоспроможності та потенціалу для подальшого розвитку. Обґрунтовано необхідність покращення якості послуг з проживання, доцільність розширення послуг по організації відпочинку в готелі "ПЛАЙ" шляхом підвищення рівня комфорту, впровадження SPA і Wellness напрямку за рахунок використання високого природно-кліматичного бальнеологічного потенціалу, наближеності до моря. Все це дозволить забезпечити конкурентоспроможність і прибутковість готельно-ресторанного підприємства "ПЛАЙ".

Другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень з якості фіто-чаїв, їх включення в барну карту і впровадження роботи фіто-бару при проектованому фітнес-центрі.

Третього розділу, в якому проведено технологічні розрахунки готелю, підібрано необхідне обладнання, меблі та оснащення номерів підвищеної комфортності, а також інвентарю та інших засобів у проектованому фітнес-центрі, впровадження меню здорової кухні і чайної карти фіто-бару. Наведено

також опис інженерно-експлуатаційних та інших служб. Наведено заходи, які передбачено по санітарно-гігієнічному забезпеченню на підприємстві.

Четвертого розділу, де описано основні та додаткові послуги готельно-ресторанного комплексу "ПЛАЙ" з фітнес-центром, основні підходи по організації роботи комплексного закладу з фітнес-центром, працюючі служби та структуру управління.

П'ятого будівельного розділу, де описано генеральний план підприємства, 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 комплексного готельно-ресторанного підприємства "ПЛАЙ" з фітнес-центром, що надає SPA і Wellness послуги, проєктованих показників прибутку і терміну окупності інвестиційних витрат на розширення закладу, запропоновані в дипломному проєкті.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини	—	стор.;
таблиць	—	
додатків	—	
графічнихаркушів	—	8 формату А1

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

«Innovative development concept of "Plai" hotel (introduction of SPA services) in Serhiivka village of Bilhorod-Dnistrovsky district of Odessa region»

The qualification work consists of the following sections: The introduction, which examines the main problems, tasks and directions of development of hotel and restaurant enterprises in Serhiivka and in the southern region of Odesa region as a whole, substantiates the relevance of the goal of this diploma project.

The first section, which is devoted to the analysis of the regional market of services of hotel and restaurant enterprises in S.M.T. Serhiivka, namely in terms of accommodation, food, organization of active and passive recreation, recovery, restoration of strength, excursions, etc. An assessment of the "PLAY" hotel and restaurant complex, the quality of services, its competitiveness and potential for further development was carried out. The need to improve the quality of accommodation services, the expediency of expanding recreation services at the "PLAY" hotel by increasing the level of comfort, introducing the SPA and Wellness direction due to the use of high natural and climatic balneological potential, proximity to the sea, is substantiated. All this will ensure the competitiveness and profitability of the "PLAY" hotel and restaurant enterprise.

The second section, where the results of experimental studies on the quality of phyto-teas, their inclusion in the bar menu and the implementation of the work of the phyto-bar at the designed fitness center are given.

The third section, in which the technological calculations of the hotel were carried out, the necessary equipment, furniture and equipment of the rooms of increased comfort, as well as inventory and other means in the designed fitness center, the introduction of a healthy kitchen menu and a phyto-bar tea menu were selected. A description of engineering and operational and other services is also given. Measures provided for sanitary and hygienic provision at the enterprise are given. The fourth section, which describes the main and additional services of the "PLAY" hotel and restaurant complex with a fitness center, the main approaches to organizing the work of a complex facility with a fitness center, working services and the management structure.

The fifth construction section, which describes the general plan of the enterprise, structural characteristics and engineering production systems, offers suggestions for the design of the building and premises. A description of environmental safety measures and assessment of the level of environmental sustainability of the enterprise is presented. An analysis of potentially dangerous and harmful production factors has been carried out, measures are provided to ensure safe working conditions, protection of workers from electric shock, as well as fire prevention measures.

The sixth section, which contains the calculation of indicators of financial, economic and organizational and economic activity of the complex hotel and restaurant enterprise "PLAY" with a fitness center that provides SPA and Wellness services, projected profit indicators and the payback period of investment costs for the expansion of the institution, proposed in the diploma projects

Зміст

Стор.

Завдання на дипломний проект

Анотація

Зміст

8

Вступ

10

1. Обґрунтування проекту

12

1.1. Характеристика та детальний аналіз об'єкту готельного господарства

12

1.2. Аналіз ринку послуг готельного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства

16

1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних гостей

21

1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції

24

1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування

26

2. Науково-дослідна частина

28

2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження

28

2.2. Аналітичний огляд літератури

29

2.3. Методи та методологія досліджень

33

2.4. Результати досліджень та їх обґрунтування

34

2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження

41

3. Технологічний розділ

43

3.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту

43

3.2. Технологія і організація обслуговування в готельному підприємстві

47

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

Зм.	Кіл	Арк	№док	Підпис	Дата	КРМ.ГРБ.1.786-03.3.2			
Студент	Прісікарь					Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "ПЛАЙ" (впровадження SPA послуг) в с.м.т. Сергіївка Білгород-Дністровського р-ну Одеської обл.	Стадія	Аркуш	Аркушів
Консульт.	Солоницька							8	117
Н.контр.	Солоницька						ОНАХТ-2022		
Керівник	Солоницька						Кафедра ГРБ		
Зав. каф.	Лебеденко						Група ГРСМ-712-62		

3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю	56
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб готелю	65
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі	66
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю	69
3.5. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства	71
4. Організаційний розділ	74
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління	74
4.2. Розробка штатного розкладу персоналу підприємства	78
5. Будівельний розділ	82
5.1. Опис об'ємно-планувального рішення закладу	82
5.2. Пропозиції щодо дизайну	85
5.3. Етапи перепланування приміщень та кошторис будівельних робіт	87
5.4. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм	88
5.5. Протипожежні засоби та заходи евакуації людей з приміщень та будівель	96
5.6. Заходи щодо цивільної оборони	97
6. Економічний розділ	99
Висновки і рекомендації	111
Список літератури	113

ВСТУП

Сергіївка - це курорт, що розкинувся на узбережжі Шаболатського лиману, в Білгород-Дністровському районі Одеської області України. Вузька піщана коса, яка використовується як пляж, відокремлює його від Чорного моря. Особливості відпочинку в Сергіївці визначаються особливим статусом даної місцевості – це найбільший приморський бальнеологічний курорт в Одеській області. Відпочинок у Сергіївці – це можливість відновити сили й оздоровитися. Привабливості йому надають благодатний клімат з теплим, сухим та тривалим літом, ласкаве сонце, тепле море, лікувальні ресурси лиману, багата рослинність, поєднання морського, лісового та степового повітря, купальний сезон триває з червня по вересень [1]. Крім того, Сергіївка радує більш чистими пляжами, нижчими цінами, меншою кількістю людей у порівнянні з Одеськими пляжами та Затокою. Житловий масив включає висотні будівлі з великою кількістю хвойних і листяних дерев, благоустроєних паркових зон, в Сергіївці в кінці минулого століття побудовано багато пансіонатів, дитячих таборів, санаторіїв тощо [2].

Проте відпочинок у Сергіївці може захмарюватися тим, що інфраструктура курорту не розвинута, деякі будівлі занедбані, кілька санаторіїв та інших потужних об'єктів готельно-ресторанного бізнесу із-за нерентабельності закрились і не працюють, будівлі поступово руйнуються [2]. Це відбувається незважаючи на унікальні природно-кліматичні, бальнеологічні ресурси. Безліч сприятливих природних факторів обумовлює можливості для повноцінного оздоровлення. У медичних цілях використовується ропа Шаболатського лиману (мінеральні ванни), для лікування внутрішніх органів застосовуються води зі свердловин (аналогі миргородських). Великі запаси мулової лікувальної грязі, яка унікальна за своїми властивостями та популярна у здравницях по всій Україні. Санаторії Сергіївки успішно використовують природні фактори в лікувальній практиці. Лікування опорно-рухового апарату, органів травлення та дихання, хвороб нервової системи, гінекологічні та дерматологічні захворювання є основними профілями санаторіїв Сергіївки [1,3-5].

Але екологічна чистота регіону під загрозою, часто звучать попередження про можливість техногенно-екологічної катастрофи в курортних зонах Сергіївки та Затоки, де спостерігається проблема з питною водою, актуальні модернізація та реконструкція очисних споруд із-за їх катастрофічного стану та високого техногенного навантаження на навколишнє середовище [6].

Ще курорт Сергіївка розташовано в Бессарабії... Цю територію ще називають Буджак..., Придунав'є... Це своєрідний острів, з'єднаний з "великою землею" лише двома мостами – через Дністровський лиман біля Затоки та через Дністер, що став затишною домівкою для сотень тисяч жителів різних національностей. Це унікальна лабораторія для культурно-насиченого відпочинку, екскурсійно-пізнавальних візитів. Тут зустрілися традиції різних народів, епох. Середньовічна фортеця Білгород-Дністровська тут сусідить з модернізованим винним виробництвом колись швейцарського селища Шабо. З іншого боку легендарні Ізмаїл і Кілія – колись неприступні фортеці, зараз мирні порти на Дунаї, екологічні заповідники. В місці, велика Європейська річка Дунай впадає в Чорне море розташувалось місто Вилково – "українська Венеція". Мозаїка національностей і народів українців, болгар, молдован, німців, старовірів, євреїв, гагаузів, греків,, що проживають в Бессарабії, надали неповторності краю, що проявляється в культурі, в устрої, назвах населених пунктів. Це грецькі Тіра, українські козацькі Білолісся, Дивізія, ..., турецькі Тузли, Хаджидер, ..., німецькі Сарата, Тарутино, ..., болгарські Болград, Кулевча, ... [7].

Однак, сьогодні при високому потенціалі краю Бессарабія залишається депресивною територією, низькі доходи населення, проблеми з зайнятістю, продаж землі, екологічні проблеми, насамперед пов'язані з доступом і якістю води, переробкою відходів, проблеми з інформаційною забезпеченістю, міжетнічні відносини і ще багато інших проблем, що хвилюють сьогодні жителів Бессарабії [8,9].

Саме розвиток туризму, сфери готельно-ресторанного бізнесу є надзвичайно актуальним, може стати поштовхом для розвитку всіх інших напрямків господарювання, вирішить питання неналежного використання ресурсів, підвищить якість життя мешканців Бессарабії.