

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



ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

на тему Розробка нової концепції готелю «Redling» в м. Одеса
(впровадження анімаційних послуг)

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Степаненко Д.А.

(прізвище, ініціали)

групи ГРСм-712-72

Керівник доц. Халілова-Чуваєва Ю.А.

(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 08.12.2023 р., протокол № ___

Завідувач(ка) кафедри

ГРБ

(назва кафедри)

(підпис)

Т.С.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

Степаненко Дар'ї Андріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка нової концепції готелю «Redling» в м. Одеса (впровадження анімаційних 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 нової концепції готелю «Redling»

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)

SWOT-аналіз підприємства (1 лист), концепція закладу (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), об'ємно-планувальне рішення першого поверху (1 лист), об'ємно-планувальне рішення другого поверху (1 лист), показники економічної ефективності проекту (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>	Халілова-Чуваєва Ю.А., доцент	19.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Халілова-Чуваєва Ю.А., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.А., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.А., доцент	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.А., 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 _____

Халілова-Чуваєва Ю.А.

Завдання прийняв до виконання _____

Степаненко Д.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	
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	22.12.2023	

Здобувач-дипломник _____

(підпис)

Степаненко Д.А.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____

(підпис)

Халілова-Чуваєва Ю.А.

(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 _____

(підпис)

Степаненко Д.А.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему: «Розробка нової концепції готелю «Redling» в м.Одеса (впровадження анімаційних послуг)»

Метою кваліфікаційної роботи є створення event-відділу у готелі «Redling».

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 створення івент агенції з організації весільних церемоній та інших заходів, організація фотосесій для туристів та місцевих жителів;

- другого розділу, де наведено результати анкетування, яке було спрямовано для більш детального вивчення і поглиблення в тему анімаційних послуг та ставлення до них людей, а також їх думка про бажані послуги;

- 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 проектованого підприємства, інвестиційних витрат на реалізацію проекту та проектованих показників їх окупності та прибутків.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини	–	102 стор.;
таблиць	–	34;
додатків	–	7
графічних аркушів	–	7

ЗМІСТ

Вступ	9
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 сегмента та дослідження конкурентів діючого підприємства	17
1.3. Дослідження попиту на можливість впровадження інновацій в готелі «Redling» та аналіз уподобань його потенційних споживачів	23
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	26
1.5. Стратегія розвитку готелю «Redling» та її обґрунтування	28
2. Науково-дослідна частина	31
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження	31
2.2. Аналітичний огляд літератури	32
2.3. Методи та методологія досліджень	34
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	34
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	38
3. Технологічний розділ	40
3.1. Моделювання інфраструктурної складової проєкту	40
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах	43
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання ..	44
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення	46
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду	48
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю	49
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях	51
3.2.6. Технологія і організація функціонування event-відділу	53
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі	55
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю	55
3.5. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємств готельного господарства	59
4. Організаційний розділ	62
4.1. Характеристика основних і додаткових послуг підприємства	62
4.2. Розробка та характеристика раціональної організації структури управління підприємства	63
4.3. Розробка штатного розкладу робітників підприємства	64
5. Будівельний розділ	67
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки	67
5.2. Проєктування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю	67
5.2.1. Проєктування житлової групи приміщень готелю	67
5.2.2. Проєктування приймально-вестибюльної групи приміщень	68
5.2.3. Проєктування підприємств ресторанного господарства готелю	71
5.2.4. Проєктування адміністративно-побутових приміщень готелю	76
5.2.5. Проєктування приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення	77
5.2.6. Проєктування приміщень побутового обслуговування і торгівлі	82

5.2.7. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю	83
5.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі	86
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи перепланування приміщень підприємства	88 5.4.
Пропозиції щодо дизайну	89
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм в готелі	89
5.6. Протипожежні заходи, евакуація людей з приміщень та будівель	90
5.7. Заходи щодо цивільної оборони	92
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища	92
6. Економічний розділ	94
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат у проєкт	94
6.2. Розрахунок витрат операційної діяльності (Воп) у проєкт	98
6.3. Розрахунок витрат на електроенергію	101
6.4. Розрахунок амортизаційних витрат	102
6.5. Розрахунок виручки та прибутку від запропонованого заходу	103
6.6. Оцінка інвестиційної привабливості проєкту	105
Висновки і рекомендації	111
Список літератури	113

Графічна частина кваліфікаційної роботи:

1. Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз підприємства
2. Концепція закладу готельно-ресторанного господарства
3. Результати наукових досліджень
4. Об'ємно-планувальне рішення першого поверху готелю
5. Об'ємно-планувальне рішення другого поверху готелю
6. Показники економічної ефективності проєкту
7. Структура управління закладу готельно-ресторанного господарства

Вступ

Гостинність - одне з фундаментальних понять цивілізації - вже давно у розвинутих країнах перетворилася на індустрію, у якій зайнято багато мільйонів професіоналів. Індустрія гостинності орієнтована на споживача (клієнта, гостя), задоволення потреб якого є кінцевим результатом ділової активності підприємства. Професійний глосарій індустрії гостинності останніх років виштовхує з повсякденного користування в архаїчні мовні шари слова "customer", "client" (споживач, клієнт) і замінює на "guest" (гість). За останні декілька років готельний бізнес багато пережив: локдаун, війну та блекаути. Безумовно, все це вплинуло на сервіс, побудову комунікації з гостями та операційні процедури. Аналіз ринку показує, що сьогодні ситуація потрохи стабілізується. Нехай не в повну силу, але готелі працюють, залучають гостей, отримують прибуток і сплачують податки.

Темою даної роботи є організація анімаційних послуг в закладі готельного господарства. Дослідження обраної теми є особливо актуальним в умовах сьогодення, зважаючи на високий рівень конкуренції на динамічного розвитку ринку готельного бізнесу.

Метою кваліфікаційної роботи є розкриття специфіки дозвілля на підприємствах громадського розміщення, дослідження організації розважальних послуг на підприємствах готельного господарства, їх впливу на діяльність підприємства та його розвиток.

Напрямом дослідження обраної теми є вивчення ролі анімаційних послуг для підвищення ефективності діяльності підприємства в умовах жорсткої конкуренції на ринку послуг.

Методами дослідження є статистичні методи, методи експертних оцінок, інформаційно-цільовий, методи опитування, SWOT-аналізу, сегментування методом угруповань, матриця оцінки факторів лояльності.

Висновки та рекомендації

В кваліфікаційній роботі для готелю «Redling» була запропонована концепція, що має на меті створення event-відділу та впровадження анімаційних послуг.

Була розглянута статистика та стан готельно-ресторанного бізнесу в Україні до початку війни та на даний момент.

Також проаналізовані та надана характеристика обраним конкурентам, до яких були включені такі готелі як «Villa Pinia», «Grand Pettine», «Asiya», «Georg-Grad».

Розташування готелів між собою відносно близьке, вони зосереджені в Київському районі міста Одеси.

Нова концепція розвитку event-відділу при готелі «Redling», згідно проведених порівняльних характеристик, може бути конкурентоспроможною і допомогти в розвитку бізнесу в майбутньому.

Для впровадження концепції не потребуються нові технології, адже використовується вже існуюче приміщення залу, додаються додаткові одиниці техніки та проводиться косметичний ремонт з монтажем конструкцій, додаються додаткові послуги для підвищення комфорту гостей.

В другому розділі розглянуті наукові статті, були представлені методи та методологія дослідження, які використовувалися в роботі, об'єкт, предмет, актуальність, мета та завдання дослідження. У висновку гостям подобається ідея створення event-відділу, дитячої кімнати та впровадження анімаційних послуг.

В третьому розділі представлені інфраструктура готелю, наповнення номерного фонду, охарактеризовані всі служби готелю, обов'язки персоналу та розрахована експлуатаційна програма готелю.

В четвертому розділі представлена організаційна структура та штатний розпис персоналу.

В п'ятому розділі було детально описані дії при впровадженні нової концепції, протипожежні заходи, охорона праці, заходи щодо цивільного захисту, охорони навколишнього середовища.

В шостому розділі були проведені розрахунки нової запропонованої концепції. За проведеними розрахунками термін окупності склав 2 роки та 3 місяці, індекс дохідності – 1,54, чистий приведений дохід - 1 152 722,2 грн

Нову концепцію можна вважати перспективною та економічно рентабельною.

Список літератури

1. ДБН В.2.2 – 20:2008 «Будинки і споруди. Готелі», 2009. – 85 с.
2. ДБН В.2.2. – 9:2018 «Громадські будинки та споруди. Основні положення», 2018 – 49 с.
3. ДБН В.1.1.7:2016 «Пожежна безпека об'єктів будівництва», – 2017. – 47 с.
4. ДБН В.2.5 – 56: 2014 «Система протипожежного захисту», 2015 – 134 с.
5. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», 2003 – 19 с.
6. «Правила пожежної безпеки в Україні», 2014 – 27 с.
7. Байлик С.І. Готельне господарство. Організація, управління, обслуговування: навч.посібник. – 2-е видання, перероб. і доп. – Київ: Дакор, 2006. – 288 с.
8. Байлик С.І., Кравець О.М. Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. посібник. – Харків: ХНАМГ, 2008. – 197 с.
9. Ведмідь Н., Бойко М. Готельний бізнес: реалії та пріоритети відновлення// Трансформація готельно-ресторанного бізнесу регіону в умовах євроінтеграції : матеріали Міжнародної науково-

практичної конференції, м. Чернівці, 11 травня 2023 р. Чернівці: Технодрук, 2023. 266 с.

10. Вудвуд В., Гут Л. Особливості функціонування закладів готельно-ресторанного бізнесу в умовах воєнного часу// Трансформація готельно-ресторанного бізнесу регіону в умовах євроінтеграції : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Чернівці, 11 травня 2023 р. Чернівці: Технодрук, 2023. 266 с.
11. Давидова О.Ю., Усіна А.І., Сегеда І.В. Комунальне господарство міст/ О.Ю.Давидова, А.І.Усіна, І.В.Сегеда – 2008 – № 83 – с.391-396
12. Інтернет-магазин «Епіцентр» [сайт]. Режим доступу: <https://epicentrk.ua/>
13. Інтернет-магазин «Горка» [сайт]. Режим доступу: <https://gorka.com.ua/>
14. Інтернет-магазин «Sandy Vox» [сайт]. Режим доступу: <https://meplibox.com/>
15. Інтернет-магазин «Котигорошко» [сайт]. Режим доступу: <https://kotyhoroshko.com.ua/>
16. Інтернет платформа онлайн магазинів «Розетка» [сайт]. Режим доступу: <https://rozetka.com.ua/>
17. Луцик Б.А. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Одеській області. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/lucyk.htm
18. Метод експертних оцінок: теорія і практика. – М.:Видавництво «Інститут психології РАН», 2011 – 86 с.
19. 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, 2021. – 64 с.
20. Методичні вказівки до виконання економічної частини кваліфікаційної роботи для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» СВО «Магістр», денної та заочної форм навчання/Укладачі: Л.В.Іванченкова, В.Ю.Скляр – Одеса:ОНТУ, 2021. – 33 с.
21. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч.посібник/Л.І.Нечаюк, Н.О.Нечаюк. – К.:ЦУЛ, 2009. – 344 с.
22. Никуленкова Т.Т., Ястіна Г.М. Проектування закладів громадського харчування. – М.:КолоС, 2007. – 247 с.
23. Офіційний сайт туристичного агенства «Join up» [сайт]. Режим доступу: <https://joinup.ua/uk/>
24. Офіційний сайт готелю «Redling» [сайт]. Режим доступу: <https://redling-hotel.com.ua/>
25. Полторак В.А. Маркетингові дослідження. Спеціальні маркетингові дослідні методи: навч.посібник, 3-тє вид.перероб. та доповнене/В.А.Полторак, І.В.Тараненко, О.Ю.Красовська – К.: «Центр учбової літератури», 2014, - 164 с.
26. Проблеми міжнародного туризму: збірник наукових статей// Килимистий С.М. Анімаційні форми дозвілля: історичний аспект. – К.: ПП «ППНВ», 2010 – 640 с.
27. Проектування готелів: навч. посіб/ за ред. А.А. Мазаракі. – К.:Київ. Нац.торг.-екон.університет, 2012. – 340 с.
28. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev.htm
29. Сайт будівельної компанії «Будова» [сайт]. Режим доступу: <https://budova.ua/>

30. Сторінка в Facebook готелю «Redling» [сайт]. Режим доступу:
<https://www.facebook.com/redlinghotel/>
31. Сторінка в Instagram готелю «Redling» [сайт]. Режим доступу:
<https://www.instagram.com/redlinghotel/>
32. Юхновська Ю.О. Вплив розвитку туристичної галузі на навколишнє середовище, 2021, - 9 с.
33. Як проходить «оздоровчий» сезон в Одесі і як можна відволіктися від війни. URL: https://od.vgorode.ua/ukr/news/dosuh_y_eda/jak-prokhodit-ozdorovchij-sezon-v-odesi-i-jak-mozhna-vidvoliktisja-vid-vijni