

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



**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА**

на тему **Розробка інноваційної концепції міні - готелю в
м. Чорноморськ Одеської області**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНАХТ)

Здобувача (ки) Волошко О.О.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-712-72

Керівник к.т.н., доц. Кравчук Т.В.

(посада, прізвище та ініціали)

Консультант: д.е.н., проф. Іванченкова Л.В.

(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від _____ р., протокол № _____

Завідувач(ка) кафедри _____

ГРБ

(назва кафедри)

(підпис)

Т.Є.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

Волошко Олени Олексіївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розробка інноваційної концепції міні - готелю в м. Чорноморськ 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 концепції міні-готелю

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 1 поверху вестибюльної групи приміщень готелю (4 лист), план 2 поверху готелю (лист 5), генеральний план території готелю (лист 6), послуги закладу розміщення (7 лист), структура управління підприємства (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>	Кравчук Т.В., доцент	30.09.2022	14.10.2022
<i>Науково-дослідна частина</i>	Кравчук Т.В., доцент	15.10.2022	1.11.2022
<i>Технологічний розділ</i>	Кравчук Т.В., доцент	2.11.2022	7.11.2022
<i>Організаційний розділ</i>	Кравчук Т.В., доцент	8.11.2022	15.11.2022
<i>Будівельний розділ</i>	Кравчук Т.В., 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 «30» вересня 2022 року

Керівник _____ Кравчук Т.В.
 Завдання прийняв до виконання _____ Волошко О.О.

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 рооти</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)

Волошко О.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Кравчук Т.В.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему: «Розробка інноваційної концепції міні-готелю в м. Чорноморськ Одеської області»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка інноваційної концепції міні-готелю в м. Чорноморськ 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 організації сімейного відпочинку та впровадження анімаційних послуг;

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

- третього розділу, в якому проведено описання технологій і організацій основних служб готелю: служби прийому і розміщення, служби бронювання, служби номерного фонду, служби додаткових послуг. Також проведено розрахунок чисельності персоналу за окремими посадами, описання інженерно-експлуатаційних та інших служб, основні положення по організації їх роботи; проведено аналіз основних та додаткових послуг підприємства.

- четвертого розділу, де, представлено організаційну структуру управління, штатний розпис робітників готелю та розроблено посадову інструкцію одного з керівників відділу;

- п'ятого розділу, де описана земельна ділянка, де розташоване підприємство, конструктивні характеристики та інженерні системи вироб-

ництва, 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	–	131 стор.;
таблиць	–	
додатків	–	
графічних аркушів	–	8

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

**«Development of an innovative concept of a mini-hotel in the city of
Chornomorsk, Odesa region»**

The purpose of the qualification work is to develop an innovative concept of a mini-hotel in the city of Chornomorsk, Odesa region.

Qualification work consists of the following sections:

- introduction, which discusses main tasks and directions of hotel and restaurant enterprises in 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, research of demand, as well as substantiation of the concept of the development of the accommodation facility through the organization of family vacations and 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 describes the technologies and organizations of the hotel's main services: reception and accommodation services, reservation services, room fund services, and additional services. The calculation of the number of personnel by individual positions, descriptions of engineering and operational and other services, basic provisions on the organization of their work were also carried out; an analysis of the main and additional services of the enterprise was carried out;

- the fourth part, where the organizational structure of management, the staff list of hotel workers and the job description of one of the heads of the department are developed;

- 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.

Qualification work includes:

text part – 131 p .;

tables -

applications -

graphic sheets - 8

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. Обґрунтування концепції	13
1.1. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства регіону	13
1.2. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів	21
1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	24
1.4. Дослідження конкурентів нового підприємства	29
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	31
РОЗДІЛ 2. Науково-дослідна частина.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження	34
2.2. Аналітичний огляд літератури.....	34
2.3. Методи та методологія дослідження.....	37
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	38
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	39
РОЗДІЛ 3. Технологічний розділ.....	41
3.1. Моделювання інфраструктурної складової роботи.....	41
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах.	47
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання. .	47
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення.....	50
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....	58
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.	64
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях.....	71
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі.	73
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.	77
РОЗДІЛ 4. Організаційний розділ	79
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства	79
4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства	79
РОЗДІЛ 5. Будівельний розділ.....	81
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки	81
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів.....	83
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю	83
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень	85
5.2.3. Проектування підприємств ресторанного господарства готелю	88
5.2.4. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю	89
5.2.5. Проектування приміщень культурно-дозвілєвого і спортивно-оздоровчого призначення.....	92
5.2.6. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі	92

					<i>КРМ.ГРБ.1.786-03.2.15</i>			
<i>Зм.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>				
Студент.		Волошко О.О.			<i>Розробка інноваційної концепції міні-готелю в м. Чорноморськ Одеської області</i>	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Консульт.							7	131
Керівник		Кравчук Т.В.				ОНТУ-2022 Каф. ГРБ Група ГРСм-712-72		
Н. Контр.								
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Е.						

5.2.7. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю	93
5.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі	95
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю	Ошибка!
Закладка не определена.	99
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	100
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм	101
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель....	103
5.7. Заходи щодо цивільної оборони	107
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища	107
РОЗДІЛ 6. Економічний розділ.....	110
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат	110
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства	111
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	111
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості кваліфікаційної роботи.....	119
ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	122
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	Ошибка! Закладка не определена.
ДОДАТКИ.....	Ошибка! Закладка не определена.

Вступ

Світова індустрія гостинності протягом останніх років впевнено утримує пальму першості за популярністю як у великих інвесторів, так і у дрібних, і навіть у підприємців-початківців. Адже головна особливість готельного бізнесу полягає в тому, що його зростання не припиняється навіть під час глобальної економічної кризи.

Для підприємств готельно-ресторанного бізнесу важливим є надання послуг максимально високої якості. Сьогодні стає все складніше залучити клієнта зручними апартаментами з міні-кухнею і красивим видом з вікон, оскільки такий набір послуг як супутникове телебачення, безкоштовний бездротовий Інтернет, масажний кабінет і басейн стали звичним і майже обов'язковим. Потенційний гість готелю є людина, яка не вміє жити без Інтернету та телефону, а інформаційні технології дозволяють їй не виходячи з дому вивчити інформацію про готелі на сайтах, забронювати номер онлайн, а потім замовити залізничний або авіаквиток і вирушити у подорож. [26]

Наряду із «діловими» готелями є й інші тенденції розвитку готельного бізнесу. Вони враховують прагнення все більшої кількості гостей вести здоровий спосіб життя. Саме тому багато готелів роблять ставку на відкриття басейнів, спортивних майданчиків, фітнес-центрів, створюють якомога більше умов для комфортного сімейного відпочинку та оздоровлення, відкриваються кафе з дієтичними стравами та дитячим харчуванням, або якою-небудь національною кухнею. [31]

Багатьом жителям усіх регіонів України та зокрема, Одеської області, відомі та привабливі природно-кліматичні умови міста Чорноморська (море, чисте повітря морське та степове) безліч курортних та лікувальних закладів як в самому місті так і в м. Одесі, що знаходиться неподалік (30км).

Все це сприяє розглянути інноваційну концепцію міні - готелю в цьому місті, де першочерговим буде створення всіх необхідних умов для сімейного відпочинку. Особливо для дітей. Унікальність якої може бути в напрямку: моя сім'я – моє багатство.

Ринок готельного бізнесу дуже агресивний, пропозиція випереджає попит, тому готелям важливо запроваджувати інновації в поліпшенні якості обслуговування та нестандартні підходи до створення нових вподобань потенційних клієнтів.

Особливих успіхів готельно-ресторанне господарство в Україні за останні 30 років досягло за рахунок впровадження ефективних систем управління з використанням інновацій.

Так зокрема, систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю (система автоматизації праці працівників відділу продажів, роботи з клієнтами, управління програмами лояльності для клієнтів, система управління заходами готелю). Також готелі широко використовують практику «відкритих кухонь».

Все більше запроваджуються новітні інформаційні технології, як в сфері ведення нових готельних послуг та і в їх просуванні на ринок, зокрема впровадження мультимедійних технологій, довідників, буклетів, каталогів.

Винахід QR-коду відкрив нові необмежені можливості для онлайн взаємодії компаній і споживачів. QR-код розміщений на врученому клієнту рахунку – це дивовижний рекламний хід. [31]

При плануванні побудови готельно-ресторанного комплексу основну увагу приділяють збереженню часу, грошей та енергії, унікальності продукту і винятковості послуг.

Міжнародний досвід успішної діяльності підприємств готельного господарства свідчить, що безальтернативний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції побудований на інноваційній основі при активному використанні сучасних наукових технічних досягнень, а також готовності готелів до інновацій та нововведень.

Метою роботи є розробка інноваційної концепції міні-готелю в м. Чорноморську Одеської області.

Відповідно до мети роботи необхідно виконати наступні **завдання**:

1) охарактеризувати аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства та конкурентів запланованого об'єкту міні готелю в м. Чорноморську Одеської області;

2) провести дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів міні готелю, зокрема сімейного відпочинку;

3) на основі проведеного аналізу та досліджень, обґрунтувати унікальність інноваційної концепції та доцільність будівництва нового готельного підприємства на обраній території;

4) обґрунтувати найвдаліший тип, категорію та спеціалізацію майбутнього готелю, що забезпечить дієву конкуренцію закладу на ринку готельних послуг регіону;

5) відповідно до обраної концепції, запроектувати у готелі всі потрібні приміщення інфраструктури та заклади харчування господарства; визначити перелік основних і додаткових послуг;

б) розробити компонувальне рішення будівлі майбутнього готелю;

7) описати технологію і організацію обслуговування гостей та служб нового міні готелю:

8) розробити організаційну структуру управління та штатний розпис міні-готелю;

9) обґрунтувати економічну частину витрат та валового доходу інноваційного проекту, його окупність.

Об'єкт дослідження – міні-готель, зокрема для сімейного відпочинку.

Предмет дослідження - розробка інноваційної концепції міні-готелю у м. Чорноморську Одеської області.

Методи дослідження. Для досягнення мети роботи та реалізації поставлених завдань будуть використані загальнонаукові та спеціальні методи дослідження:

абстракції, систематизації, теоретичного узагальнення та порівняння – для уточнення понятійного апарату, визначення класифікаційних ознак інновацій та інноваційного потенціалу, обґрунтування напрямів оцінки інноваційного потенціалу і системи показників;

метод порівняльного аналізу – для дослідження термінологічного апарату національних стандартів України по засобах розміщення та інших нормативно-правових документів;

математико-статистичні методи – для проведення аналізу основних показників розвитку підприємств готельного господарства України та Одеської області;

графічний метод – для наочного подання результатів досліджень;

метод експертних оцінок – для дослідження стану інноваційної діяльності підприємств готельного господарства;

таксономічний метод (на основі метрик відстані та подібності) – при оцінюванні рівнів інноваційного потенціалу досліджуваних об'єктів;

метод кластерного аналізу – для виділення та вивчення окремих груп сукупності готельних підприємств.

Інформаційною базою дослідження слугували наукові праці та прикладні розробки вітчизняних та зарубіжних учених і практиків із питань інноваційної

діяльності, законодавчі та нормативні акти відповідних міністерств та відомств. Емпіричною базою дослідження стали офіційні матеріали Державної служби статистики України, Головного управління статистики в Одеській області, Державного агентства України з туризму і курортів, показники статистичної та фінансової звітності сукупності підприємств готельного господарства, результати анкетування, власні спостереження та аналітичні розрахунки, періодичні видання, дані Інтернет ресурсів.

Методологічною і теоретичною базою дослідження послужили фундаментальні положення системного підходу, загальної теорії економіки і маркетингу. В процесі дослідження застосовувалися графічний, табличний та емпіричний методи.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, шести розділів основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків.