

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



**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА  
ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА**

**на тему «Розробка нової концепції розвитку готелю «Атлантик» шляхом впровадження інноваційних технологій у роботу готелю в м. Одеса»**

Здобувача (ки) Мільмана Г. В.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРС-501

Керівник к.г.н.доц. Новічков В.К.

(посада, прізвище та ініціали)

Консультант: Іванченкова Л.В.

(посада, прізвище та ініціали)

**Кваліфікаційна робота допускається до захисту**

Рішення кафедри від \_\_\_\_\_ 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.

« » 2022 року

**ЗАВДАННЯ**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА**

Мільман Герман Вікторович  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Розробка нової концепції розвитку готелю «Атлантік» шляхом впровадження інноваційних технологій у роботу готелю в м. Одеса»

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

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи \_\_\_\_\_

3. Вихідні данні роботи Розробка концепції розвитку готелю «Атлантік»

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 вестибюльної групи приміщень до інноваційних впроваджень (4 лист), план вестибюльної групи приміщень після інноваційних впроваджень (5 лист), послуги закладу готельно-ресторанного господарства (6 лист), Структура управління готелю «Атлантік» (7 лист), Оцінка інвестиційної привабливості проект (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>	Новічков В.К., к.г.н.доц.	30.09.2022	10.10.2022
<i>Науково-дослідна частина</i>	Новічков В.К., к.г.н.доц.	13.10.2022	25.10.2022
<i>Технологічний розділ</i>	Новічков В.К., к.г.н.доц.	26.10.2022	1.11.2022
<i>Організаційний розділ</i>	Новічков В.К., к.г.н.доц.	6.11.2022	10.11.2022
<i>Будівельний розділ</i>	Новічков В.К., к.г.н.доц.	12.11.2022	23.11.2022
<i>Економічний розділ</i>	Іванченкова Л.В., професор	29.11.2022	8.12.2022

7. Дата видачі завдання «    » \_\_\_\_\_ 2022 року

Керівник \_\_\_\_\_ Новічков В.К.

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Мільман Г.В.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	30.09.2022 - 10.10.2022	
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	13.10.2022 - 25.10.2022	
3.	<i>Технологічний розділ</i>	26.10.2022 - 1.11.2022	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	6.11.2022 - 10.11.2022	
5.	<i>Будівельний розділ</i>	12.11.2022 - 23.11.2022	
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	24.11.2022	
7.	<i>Економічний розділ</i>	29.11.2022 - 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>	.12.2022	

Здобувач – дипломник

\_\_\_\_\_

(підпис)

Мільман Г.В.  
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

\_\_\_\_\_

(підпис)

Новічков В.К.  
(прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

### **«Розробка нової концепції розвитку готелю «Атлантік» шляхом впровадження інноваційних технологій у роботу готелю в м. Одеса»**

Робота містить текстову і графічну частини. Текстова частина складається з шести розділів: Обґрунтування концепції; Науково - дослідницька частина; Технологічний розділ; Організаційний розділ; Будівельний розділ та Економічний розділ. Графічна частина складається з 8 листів на яких показано: SWOT-аналіз, Результати наукових досліджень, Концепція закладу, План вестибюльної групи приміщень до інноваційних впроваджень, План вестибюльної групи приміщень після інноваційних впроваджень, Послуги закладу готельно-ресторанного господарства, Структура управління готелю «Атлантік», Оцінка інвестиційної привабливості проект.

Вступу, в якому розглянуто основні задачі та напрямки розвитку готелю в місті Одеса, актуальність теми, завдання даної кваліфікаційної роботи.

Першого розділу, в якому представлена характеристика готелю «Атлантік», проаналізований ринок готельно – ресторанних послуг, дослідженні вподобання потенційних клієнтів, представлена нова концепція з детальним описом та представлена стратегії впровадження концепції.

Другого розділу, в якому представлений об'єкт, предмет та задачі дослідження, методи які використовувалися для нього, результати дослідження та висновки з рекомендаціями для подальшого впровадження.

Третього розділу, в якому описані процеси, технологія надання послуг і роботи загалом усіх служб готелю, представлені службові обов'язки кожного працівника, організаційні структури служб, розрахована експлуатаційна програма готелю на основі отриманих даних від готелю «Атлантік».

Четвертого розділу, де представлено організаційну структуру управління готелем та штатний розпис робітників готелю.

П'ятого розділу, де надано опис генерального плану підприємства, склад служб готелю, опис запропонованих впроваджень з усіма процесами, впровадження інноваційних технологій до лобі та номерного фонду, проведення будівельно – ремонтних робіт, детальний опис заходів щодо охорони праці на підприємстві, пожежної безпеки, цивільної оборони та заходи щодо збереження готелем навколишнього середовища та вплив на нього.

Шостого розділу, що містить розрахунок показників фінансово-господарської та організаційно-економічної діяльності готелю, витрат на інноваційні технології, обладнання їх встановлення, інші витрати, розрахунок інвестиційної привабливості проекту.

текстової частини	– <u>100</u> стор.
таблиць	– <u>40</u>
додатків	– <u>25</u>
графічних аркушів	– <u>8</u>

## ANNOTATION

**to qualification work on the topic:**

### **“Design of a new development concept for “Atlantic” hotel by introducing innovative technologies into the hotel operation in Odesa”**

The work contains text and graphic parts. The text part consists of six sections: concept basis; scientific research section; technological section; organizational section; construction section, and economic section. The graphic part consists of 8 pages which show: Characteristics of the object and SWOT-analysis, Research results, Establishment concept, Lobby plan before innovative implementations, Lobby plan after innovative implementations, Hotel and restaurant services, Management structure of "Atlantic" hotel, Investment attractiveness assessment of the project.

Introduction discusses the main objectives and directions of hotel industry development in Odesa, subject relevance, and the objectives of this qualification work.

The first section presents a detailed analysis of "Atlantic" hotel, the market of hotel and restaurant business, the preferences of potential customers, and detailed description of the main concept and strategy of its implementation.

The second section presents the object, subject, and objectives of the study, the methods used for it, the results of the study and conclusions with recommendations for further implementation.

The third section provides the description of processes and technology of provided services, the duties of each employee, the organizational structures of services, and the operating program calculated based on the data received from “Atlantic” hotel.

The fourth section presents the organizational structure of hotel management and the staff list of hotel employees.

The fifth section describes the main plan of the enterprise, composition of hotel services, proposed implementations with all processes, introduction of innovative technologies to the lobby and room, construction and repair works, and the for work safety, fire safety, civil defense, and environmental safety of the enterprise.

The sixth section contains the calculation of indicators of financial, organizational, and economic activity of the hotel, costs of innovative technologies and equipment for their installation, other costs, and calculation of the investment attractiveness of the project.

text part	– <u>100</u> pages
tables	– <u>40</u>
addendums	– <u>25</u>
graphic pages	– <u>8</u>

## ЗМІСТ

### Анотація

#### Вступ

### Розділ 1. Обґрунтування концепції

- 1.1. Характеристика та детальний аналіз об'єкту готельно – ресторанного господарства .....9-15
- 1.2. Аналіз ринку послуг готельно – ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства.....15-31
- 1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....31-35
- 1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції. 35-41
- 1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування.....42

### Розділ 2. Науково – дослідна частина

- 2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....43
- 2.2. Аналітичний огляд літератури.....43-48
- 2.3. Методи та методологія дослідження.....48-49
- 2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування.....49-56
- 2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження.....56-59

### Розділ 3. Технологічний розділ

- 3.1. Моделювання інфраструктури складової проекту.....60
- 3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах.....60
- 3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою Спір та бронювання.....60-66
- 3.2.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....66-69
- 3.2.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.....69-70
- 3.2.4. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі.....71-72
- 3.3. Показники експлуатаційної програми готелю.....72

### Розділ 4. Організаційний розділ

- 4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....73-74
- 4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....74

Зм..	Арк.	№ Докум.	Підпис	Дата	Кваліфікаційна робота з ГРС 1.786-03.1.5			
Розробив		Мільман Г.В.			«Розробка нової концепції розвитку готелю «Атлантик» шляхом впровадження інноваційних технологій у роботу готелю в м. Одеса»	Літ.	Арк.	Аркушів
Перевірив		Новічков В. К.					5	100
Керівник		Новічков В. К.				ОНТУ – 2022		
Н. Контр.						Каф. ГРБ		
Зав.каф.		Лебеденко Т.Є.				Група ГРС – 501		

## **Розділ 5. Будівельний розділ**

5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану).....	75
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю.....	75
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.....	75 – 77
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	77
5.3. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	77
5.4. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	77 – 80
5.5. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	80 – 84
5.6. Заходи щодо цивільної оборони.....	84 – 85
5.7. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	85

## **Розділ 6. Економічний розділ**

6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	86 – 88
6.2. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	88 - 89
6.3. Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	89 – 92

## **Висновки і рекомендації**

### **Список літератури**

### **Додатки**

## **ГРАФІЧНА ЧАСТИНА**

- Лист 1 – Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз готелю «Атлантік»
- Лист 2 – Результати наукових досліджень
- Лист 3 – Концепція закладу готельно-ресторанного господарства «Атлантік»
- Лист 4 – План вестибюльної групи приміщень до інноваційних впроваджень
- Лист 5 – План вестибюльної групи приміщень після інноваційних впроваджень
- Лист 6 – Послуги закладу готельно-ресторанного господарства
- Лист 7 - Структура управління готелю «Атлантік»
- Лист 8 - Оцінка інвестиційної привабливості проекту

## Вступ

В місті Одеса зосереджена велика кількість готельних підприємств і невпинно росла кількість нових, але з початком війни здебільш вимушені були призупинити, або взагалі закрити свій бізнес. Серед колективних засобів розміщування частка готелів та аналогічних засобів розміщування у Одеській області у 2020 р. складає 45,6%. За місткістю колективних засобів розміщування Одеська область займає перше місце: 21707 місць у 2020 році. На існуючій платформі готельного бізнесу залишилися сильніші гравці в даній сфері діяльності і це тільки додало конкуренції.

Кожен заклад через певний час потребує модернізації, у двадцять першому столітті це можна назвати точніше - технологізації. Мандрівники стають більш вибагливими, а враховуючі зараз можливість виїзду за кордон з привілеями та виплатами, то багато туристів вже мають уяву про те, що можна покращити в готелі завдяки інноваційним технологіям і хоча це бачити це в своїй країні. Також варто зазначити, що технологічні інновації та рішення значно можуть поліпшити процеси роботи всіх служб, або окремо кожної, допомогти в економії та створити певну атмосферу затишку для нових гостей і вже існуючих.

**Актуальність теми.** Актуальність даної кваліфікаційної роботи полягає у потребі готелів у технологізації та підвищення комфорту перебування туристів. Все більше мандрівників, згідно опитуванням віддають перевагу спрощенню процесів в готелях за допомогою інноваційних технологій, а також підвищення комфорту проживання, що стало причиною створення нової концепції і в майбутньому підвищення конкурентоспроможності у воєнний та післявоєнний час.

**Об'єктом** дослідження є готель «Атлантик», який розташований на вулиці Генуезькій, 24а.

**Предметом** дослідження є впровадження до готелю «Атлантик» інноваційних технологій направлених на підвищення комфорту перебування

туристів у воєнний та післявоєнний час, спрощення процесів поселення, оплати та реєстрації з кіоском самообслуговування і самопоселення.

**Мета дослідження** – технологізація готелю та його процесів служби прийому та розміщення, підвищення комфорту проживання туристів шляхом використання інноваційних технологій: електронних замків з трьома варіантами відкривання, мобільним додатком, підвищення шумоізоляції та інше у номерному фонді.

**Завданням кваліфікаційної роботи** є дослідження актуальності впровадження інноваційних технологій в службу СПіР та номерного фонду з метою покращення сервісу, технологізації готелю, надати туристам відчуття турботи про них та повагу до їх часу. В кваліфікаційній роботі необхідно описати концепцію, проаналізувати ринок готельного бізнесу, прямих конкурентів, їх цінову політику, послуги, розглянути наукову літературу науковців щодо тем, що стосуються попиту туристів, запланованих інноваційних впроваджень, розробити та представити власне дослідження - анкетування щодо запланованих впроваджень, провести розрахунки нової концепції і представити кінцевий результат інвестиційної привабливості.