

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 "Едельвейс" шляхом впровадження додаткових спа-послуг в м. Яремче Івано-Франківської області

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНАХТ)

Здобувача (ки) Назар В.В.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-712-72

Керівник д.т.н., проф. Д'яконова А.К.

(посада, прізвище та ініціали)

Консультант: д.с.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)

Яремче - 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
Назар Вікторії В'ячеславівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "Едельвейс" шляхом впровадження додаткових спа-послуг в м. Яремче Івано-Франківської 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 розвитку готелю «Едельвейс» в м. Яремче

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 I поверху вестибюльної групи приміщень готелю (4 лист), план житлового поверху готелю (лист 5), план приміщень для спа-послуг (6 лист), послуги закладу розміщення (7 лист), структура управління підприємства (8 лист), показники інвестиційної привабливості проекту (9 лист)

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

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції</i>	Д'яконова А.К., професор	30.09.2022	14.10.2022
<i>Науково-дослідна частина</i>	Д'яконова А.К., професор	15.10.2022	1.11.2022
<i>Технологічний розділ</i>	Д'яконова А.К., професор	2.11.2022	7.11.2022
<i>Організаційний розділ</i>	Д'яконова А.К., професор	8.11.2022	15.11.2022
<i>Будівельний розділ</i>	Д'яконова А.К., професор	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 _____ Д'яконова А.К.
 Завдання прийняв до виконання _____ Назар В.В.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	30.09.2022 – 14.10.2022	<i>виконано</i>
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	15.10.2022 – 1.11.2022	<i>виконано</i>
3.	<i>Технологічний розділ</i>	2.11.2022 – 7.11.2022	<i>виконано</i>
4.	<i>Організаційний розділ</i>	8.11.2022 – 15.11.2022	<i>виконано</i>
5.	<i>Будівельний розділ</i>	16.11.2022 – 23.11.2022	<i>виконано</i>
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	24.11.2022	<i>виконано</i>
7.	<i>Економічний розділ</i>	25.11.2022 – 8.12.2022	<i>виконано</i>
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	9.12.2022	<i>виконано</i>
9.	<i>Оформлення роботи</i>	10.12.2022 – 13.12.2022	<i>виконано</i>
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	14.12.2022	<i>виконано</i>
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	28.12.2022	<i>виконано</i>

Здобувач – дипломник

_____ (підпис)

Назар В.В.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Д'яконова А.К.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему: «Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "Едельвейс" шляхом впровадження додаткових спа-послуг в м. Яремче Івано- Франківської області»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка нової концепції готелю «Едельвейс» в м. Яремче Івано-Франківської 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 впровадження спа-послуг;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на аналіз попиту споживачів готельних послуг у районі розташування, доцільність впровадження спа-послуг в готелі та їх асортимент;

- 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 – 100 стор.;

таблиць – 22

графічних аркушів – 9

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

«Design of an innovative development concept for "Edelweiss" hotel by introducing additional spa services in Yaremche, Ivano-Frankivsk region»

The purpose of the qualification work is to develop a new concept of "Edelweiss" in Yaremche, Ivano-Frankivsk region.

Qualification work consists of the following sections:

- introduction, which discusses the main tasks and directions of the hotel and restaurant industry of 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, the study of demand, as well as the justification of the concept of development of accommodation by the introduction of spa 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 spa services in the hotel and their range;

- the third part, which carried out technological calculations and selection of modern equipment, calculation of the number of staff, as well as descriptions of engineering and other services, the main provisions for the organization of work;

- the fourth part, which analyzes the main and additional services of the enterprise, its compliance with modern standards, presents the organizational structure of management;

- 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 – 100 p .;

tables - 22

graphic sheets - 9

ЗМІСТ

Вступ.....	9
Розділ 1. Обґрунтування концепції.....	11
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства	11
1.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства	15
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....	17
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	18
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	20
Розділ 2. Науково-дослідна частина.....	22
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....	22
2.2. Аналітичний огляд літератури.....	22
2.3. Методи та методологія дослідження	31
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	34
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	36
Розділ 3. Технологічний розділ.....	37
3.1. Моделювання інфраструктурної складової роботи.....	37
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах....	39
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання.	39
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення.....	41
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....	43
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.....	56
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі.....	57
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.....	58
Розділ 4. Організаційний розділ	61
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....	61

					<i>КРМ.ГРБ.1.786-03.2.06</i>			
<i>Зм.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>				
Студент.		Назар В.В.			Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "Едельвейс" шляхом впровадження додаткових спа-послуг в м. Яремче Івано-Франківської області	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Консульт.							7	100
Керівник		Д'яконова А.К.				ОНТУ-2022 Каф. ГРБ Група ГРСм-712-72		
Н. Контр.								
Зав. Каф.		Лебеденко Т. Е.						

4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....	62
Розділ 5. Будівельний розділ.....	64
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану).....	64
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю.....	65
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.....	65
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	66
5.2.3. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю.....	66
5.2.4. Проектування приміщень культурно-дозвіллевого і спортивно-оздоровчого призначення.....	67
5.2.5. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі.....	69
5.2.6. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.....	69
5.2.7. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	71
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи перепланування приміщень підприємства.....	72
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	73
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	74
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	79
5.7. Заходи щодо цивільної оборони	84
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	85
6. Економічний розділ.....	87
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	87
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства.....	89
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	89
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості кваліфікаційної роботи.....	92
Висновки і рекомендації.....	96
Список літератури.....	97

Вступ

Сьогодні готельне господарство стрімко розвивається. Щоб закріпитися на ринку та зберегти поточні позиції, необхідно шукати нові шляхи покращення фінансово-економічних умов. Існує постійна потреба в пошуку нових варіантів удосконалення процесів обслуговування клієнтів гостинності та надання основних та додаткових послуг для успішного виживання та збільшення прибутку на ринку гостинних послуг. У рамках надання готельно-туристичних послуг приділяється увага організаційним питанням готельного обслуговування, зростанню ролі готельного бізнесу в структурі економіки, збільшенню вартості, якості та обсягу готельних послуг як основних так і додаткових. Додаткові послуги - обсяг послуг готелю, які не входять до основної послуги і потребують додаткової підписки та оплати.

Організація додаткових послуг готелю є невід'ємною частиною індустрії гостинності. Гостинність – це діяльність, у якій підприємство надає споживачам місце для короткострокового розміщення.

Як одна зі складових туризму, готельний бізнес активно розвивається та забезпечує комплексне обслуговування туристів, що є ключовим чинником розвитку туризму в Україні. Готельний бізнес надає не тільки послуги з розміщення туристів, а й досить широкий спектр додаткових послуг: транспортні, розважальні, зв'язок, прибирання, медичне обслуговування, оренда тощо. Окрім основної послуги – проживання, готельні заклади можуть надавати й додаткові послуги. Послуги гостинності – це всі види діяльності, які готельний бізнес може надати споживачам; вони здебільшого нематеріальні і не призначені для прийняття матеріальних речей. Вони з'являються в той момент, коли їх пропонують. Тому неможливо порівняти та оцінити готельні послуги, перш ніж запропонувати їх.

Якість обслуговування є невід'ємною частиною ефективності індустрії гостинності, що дозволяє утримувати споживачів. «Сервіс найвищого рівня» став дуже актуальним і важливим елементом для ефективного функціонування індустрії гостинності. Сьогодні провідні готелі світу приділяють особливу увагу якості послуг як основних так і додаткових, оскільки, як було сказано вище, якість

є однією з головних умов успіху та ефективного розвитку готелів. Розширення та вдосконалення додаткових послуг допоможе готельному господарству вийти на новий рівень обслуговування, стати конкурентоспроможним на ринку готельних послуг та привабити більше потенційних клієнтів.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена підвищеним попитом споживачів засобів розміщення до додаткових спа-послуг.

Метою кваліфікаційної роботи являється розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Едельвейс» в м. Яремче.

Об'єктом кваліфікаційної роботи є готель «Едельвейс» в м. Яремче.

Предметом кваліфікаційної роботи являється інфраструктурна складова приміщень для спа-послуг та спектр додаткового обслуговування.

Завданням кваліфікаційної роботи являється:

- аналіз ринку готельних послуг в районі розташування готелю;
- розробка інноваційної концепції готелю;
- визначення доцільності впровадження комплексу інноваційних технологій в різні сфери діяльності закладу з використанням маркетингових досліджень;
- характеристика можливості використання сучасних додаткових послуг;
- характеристика технологічної складової проекту готелю;
- розробка будівельного плану готелю, вибір стилю, дизайну та кошторис робіт і оснащення;
- аналіз структури управління підприємством;
- розрахунок інвестиційної привабливості проекту.

Практична цінність кваліфікаційної роботи складається в тому, що розроблений проект може бути дійсно впроваджений в життя.

Кваліфікаційна робота складається з наступних складових: завдання на проект, анотації, вступу, шести розділів, висновків і рекомендацій, списку використаної літератури та інформаційних ресурсів, додатків та графічних матеріалів.