

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 "Лермонтовський"  
(впровадження додаткових послуг)

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

---

Здобувача (ки) Сокур Ю.Д.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи 712-72

Керівник доц. Кравчук Т.В.

(посада, прізвище та ініціали)

Консультант: ст.викл. Делі В.Ю.

(посада, прізвище та ініціали)

**Кваліфікаційна робота допускається до захисту**

Рішення кафедри від 08.12.2023 р., протокол № 5

Завідувач(ка) кафедри

ГРБ

(назва кафедри)

(підпис)

Тетяна 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. Лебедеко Т. Є.

«14» серпня 2023 року

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

Сокур Юлії Денисівни  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "Лермонтовський" (впровадження додаткових послуг)

затверджена наказом вищого навчального закладу від «21» вересня 2023 року №531-03

2. Термін задачі здобувачем закінченої роботи 08 грудня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "Лермонтовський"

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), план житлового поверху готелю (1 лист), план вестибюльної групи приміщень готелю (1 лист), план готельного номеру (1 лист), послуги (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>	Кравчук Т.В., доцент	29.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Кравчук Т.В., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Кравчук Т.В., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Делі .Ю., ст.вкл.	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Делі .Ю., ст.вкл.	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 \_\_\_\_\_ Кравчук Т.В.  
 Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Сокур Ю.Д.

**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>	12.12.2023	

Здобувач-дипломник \_\_\_\_\_ (підпис) Сокур Ю.Д. (прізвище та ініціали)

Керівник роботи \_\_\_\_\_ (підпис) Кравчук Т.В. (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) Сокур Ю.Д. (прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

### до кваліфікаційної роботи на тему: «Розробка інноваційної концепції розвитку готелю "Лермонтовський" (впровадження додаткових послуг)»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка інноваційної концепції розвитку готелю "Лермонтовський" шляхом впровадження додаткових послуг.

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. Завдяки проведеному SWOT-аналізу виявлено сильні та слабкі сторони даного готелю. Вивчення характеристик готелю, аналіз його прямих конкурентів та анкетування потенційних клієнтів дали змогу визначити перспективні напрямки розвитку підприємства та оновити його концепцію;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на визначення доцільності впровадження в готелі центра туристичних послуг в якості інноваційних додаткових послуг підприємства гостинності;

- 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 представлено організаційну структуру управління, штатний розпис робітників;

- 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	– 128 стор.;
таблиць	– 31
додатків	– 3
графічних аркушів	– 8

## ЗМІСТ

<b>Вступ</b> .....	9
<b>1. Обґрунтування концепції</b> .....	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.....	19
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....	30
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	31
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування.....	33
<b>2. Науково-дослідна частина</b> .....	36
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....	36
2.2. Аналітичний огляд літератури.....	36
2.3. Методи та методологія досліджень.....	41
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування.....	42
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження.....	43
<b>3. Технологічний розділ</b> .....	46
3.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту.....	46
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах.....	47
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання.....	50
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення.....	54
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....	62
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.....	66
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях.....	70
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі.....	74
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.....	77
<b>4. Організаційний розділ</b> .....	81
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....	81
4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....	82
<b>5. Будівельний розділ</b> .....	85
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану).....	85
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю.....	86
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.....	86
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	87
5.2.3. Проектування підприємств ресторанного господарства готелю.....	91
5.2.4. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю.....	92
5.2.5. Проектування приміщень культурно-дозвіллевого і спортивно-оздоровчого призначення.....	92
5.2.6. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі.....	93
5.2.7. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.....	97

5.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	99
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи перепланування приміщень підприємства.....	100
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	102
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	104
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	109
5.7. Заходи щодо цивільної оборони.....	114
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	116
<b>6. Економічний розділ.....</b>	<b>118</b>
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	118
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства.....	119
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	121
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	124
<b>Висновки і рекомендації.....</b>	<b>127</b>
<b>Список літератури.....</b>	<b>129</b>
<b>Додатки.....</b>	<b>132</b>

## ВСТУП

Готельний бізнес багатоплановий, а управління ним – складне трудовіткє завдання, що потребує впровадження нових технологій. Управління будь-яким бізнесом сьогодні неможливе без активного використання інновацій.

**Актуальність теми кваліфікаційної роботи** обумовлена тим, що попри всі негаразди та перешкоди в Україні вже зараз формується відкладений попит на внутрішній туризм. На сьогодні в Україні саме Одеса є відносно безпечним містом, у якій навіть під час війни працює 90% закладів розміщення з середньою завантаженістю 60%.

Саме тому перед готельними підприємствами стоять два основні завдання: отримати більше гостей і зробити їх постійними відвідувачами. Здійснити ці завдання без інноваційних рішень неможливо. Найдоступнішими інноваціями в готелі для впровадження є нові та сучасні додаткові послуги, що користуються підвищеним попитом серед туристів.

**Об'єкт дослідження:** готель "Лермонтовський" м. Одеса.

**Предмет дослідження:** інноваційна концепція розвитку готелю.

**Метою дослідження** є розробка інноваційної концепції розвитку готелю "Лермонтовський" шляхом впровадження додаткових послуг. Актуальними для впровадження серед додаткових послуг готелів у м. Одеса на сьогодні є надання туристичних послуг, зокрема екскурсійних з наданням супроводження професійних гідів за спеціально розробленими маршрутами.

Відповідно до визначеної мети було поставлено ряд **завдань**:

- надати детальну характеристику готелю "Лермонтовський" м. Одеса;
- дослідити ринок послуг в готельно-ресторанній сфері та дослідити конкурентів підприємства;
- провести дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів готелю;
- розробити інноваційну концепцію розвитку готелю "Лермонтовський", визначити та обґрунтувати стратегію розвитку підприємства;
- провести науково-дослідну роботу, щодо визначення особливостей попиту на інноваційну додаткову послугу, що пропонується до впровадження – центр туристичних послуг;

- описати технології обслуговування гостей в закладі;
- навести структуру управління готельного підприємства;
- описати особливості надання додаткових послуг персоналом готелю;
- здійснити проектування інфраструктури та приміщень готелю;
- розробити етапи переобладнання приміщення закладу для реалізації нової концепції;
- провести розрахунки інвестиційних витрат та надати оцінку інвестиційної привабливості проекту.

**Методи дослідження:** використовувалась система методів і методик, спрямованих на розв’язання поставленого наукового завдання, що включала: теоретичні методи (аналіз , синтез, узагальнення, систематизація існуючих відомостей з проблематики ефективності функціонування підприємств готельного господарства); маркетингові методи (swot-аналіз, анкетування), емпіричні методи (вимірювання окремих параметрів ефективності діяльності підприємства готельного господарства); прогностичні та економіко-математичні методи (при аналізі інвестиційної привабливості проекту).

**Наукова новизна** отриманих результатів полягає у розробці нової концепції розвитку готелю "Лермонтовський", що базується на вивченні попиту потенційних споживачів на готельні послуги та аналізі функціонування готельних підприємств навколо , та надає рекомендації для розширення ринку готельних послуг в м. Одеса.

**Практична цінність:** розроблений проект щодо інноваційної концепції розвитку готелю "Лермонтовський" шляхом впровадження додаткових послуг може бути впроваджений в життя з урахуванням деяких поправок та проведенням більш детальних економічних розрахунків.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра складається зі вступу, шести розділів, висновків та списку використаної літератури. Загальний зміст викладено на 142 друкованих аркушах, основний – на 128 сторінках. Робота містить 31 таблицю, 3 рисунки та 3 додатки. Список використаних літературних джерел налічує 33 найменування.

## ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

У першому розділі кваліфікаційної роботи проведено обґрунтування розробки інноваційної концепції розвитку готелю «Лермонтовський» шляхом впровадження додаткових послуг. Для цього було наведено характеристику діючого підприємства, проведено аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та досліджено конкурентів готелю. Шляхом опитування гостей готелю було проведено дослідження щодо виявлення уподобань потенційних споживачів та, на підставі проведених досліджень, запропоновано інноваційну концепцію розвитку готелю «Лермонтовський» з впровадженням в якості додаткових послуг - центру туристичних послуг. Наведено стратегію розвитку підприємства із зазначенням особливостей проведення необхідної маркетингової компанії для готелю «Лермонтовський».

У науково-дослідній частині проведено узагальнення теоретичних положень та розроблено практичні рекомендації щодо впровадження в якості інновації - центру туристичних послуг. Для цього було наведено аналітичний огляд літератури, розглянуто сучасні додаткові послуги у готелях. Методом анкетування потенційних споживачів досліджено ступінь та особливості попиту на інноваційну додаткову послугу, що пропонується до впровадження – центр туристичних послуг.

У технологічному розділі було проаналізовано інфраструктурну складову проекту, наведено заходи з технології та організації обслуговування у готельному підприємстві, описано інженерно-експлуатаційну та інші служби, основні положення з організації роботи, проведено розрахунок чисельності персоналу, розрахунки показників експлуатаційної програми готелю.

В організаційному розділі було наведено раціональну організаційну структуру управління підприємством, складено штатний розпис робітників підприємства.

У будівельному розділі було описано земельну ділянку, проведено проектування окремих функціональних елементів готелю, наведено кошторис

будівельних робіт для приміщення для центру туристичних послуг, наведено заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм, протипожежні заходи, заходи щодо цивільної оборони та охорони навколишнього середовища.

У економічному розділі проведено розрахунки з інвестиційної привабливості проекту підтвердили ефективність впровадження інноваційної додаткової послуги в готелі «Лермонтовський» м. Одеса. Встановлено, що індекс дохідності складає 6,39, термін окупності інвестицій - 0,8 року,

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Як українські готелі працюють під час війни. [Електронний ресурс] // Forbes.ua. – 2022. – Режим доступу до ресурсу: <https://forbes.ua/ru/company/na-pochatku-viyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsyua-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya-14102022-9033>
2. Давидова О. А. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2017. – №. 2 (2). – С. 257-260.
3. Саченко С. І., Панасюк В. М., Черешнюк О. М. Особливості внутрішнього аудиту реалізації послуг готельного господарства // Економіка та суспільство. – 2017. - № 10.
4. Крайтель А. Інновації при наданні додаткових послуг в готелях / А. Крайтель, В. Ткаченко ; наук. кер. О. І. Данилова // Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності : зб. тез доп. VI Всеукр. міжвуз. наук. конф. студентів, аспірантів і молодих учених з міжнар. участю, Одеса, 26 берез. 2017 р. / Одес. нац. акад. харч. технологій. – Одеса, 2017. – С. 95–98.
5. Устименко Л.М. Основи туризмознавства : навч. посіб. / Л.М. Устименко. – К.: Альтерпрес, 2015. - 204 с.
6. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
7. Yfantidou G. et al. Hotel innovation and the creation of competitive advantage // Smart Tourism as a Driver for Culture and Sustainability. – Springer, Cham, 2019. – С. 135-144.
8. Baradarani S., Kilic H. Service innovation in the hotel industry: culture, behavior, performance // The Service Industries Journal. – 2018. – Т. 38. – №. 13-14. – С. 897-924.
9. Tajeddini K., Martin E., Altinay L. The importance of human-related factors on service innovation and performance // International Journal of Hospitality Management. – 2020. – Т. 85. – С. 102431.
10. HWANG J. Y., Lim S. A., HONG P. T. The effect of beauty salon service quality on behavioral intention through perceived value: Gender, Regularity control effect // The Korean Journal of Franchise Management. – 2020. – Т. 11. – №. 4. – С. 17-29.

11. TripAdvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tripadvisor.com>.
12. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.booking.com.ua](http://www.booking.com.ua)
13. Офіційна сторінка Готель “Лермонтовський” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://lermontovskiy.com.ua/>
14. Офіційна сторінка «Geneva Park Hotel» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.geneva-hotel.com.ua/>
15. Офіційна сторінка Готель «Orange Hotel» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://orange-hotel.com.ua/>
16. Офіційна сторінка Готель «Alexandrovskiy Hotel» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://alexandrovskiy.com.ua/>
17. Офіційна сторінка Готель «Vintage Hotel» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vintagehotel.od.ua/>
18. Офіційна сторінка Готель «Арнаутський» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.arnautsky.com.ua/>
19. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.
20. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. – 484 с.
21. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук ; Львів. нац. ун-т ім. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2021. – 336 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 238-250.
22. ДСТУ 4268: 2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
23. ДСТУ 4269: 2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
24. ДБН АВ.2.2.-3-97 Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва
25. ДБН В.2.2.-9-99 Громадські будинки та споруди
26. ДБН В.2.2.-20:2008 Будинки і споруди. Готелі
27. ДБН 360-92 Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень

28.ДСТУ Б А.2-4-4-95 Основні вимоги до робочої документації

29.Конспект лекцій з курсу "Організація готельного господарства" [Електронний ресурс]: для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельноресторанна справа", ступінь вищ. освіти бакалавр ден. та заоч. форм навчання / Л.А. Тітомир, О.М. Коротич; відп. за вип. А. К. Д'яконова; Каф. Готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ). – Одеса: ОНАХТ, 2020. – Електрон. текст. дані: 164 с.

30.Дизайн в готельно-ресторанному бізнесі [Електронний ресурс] : навч. посіб. Ч. 1 / Л. О. Іванова, Т. В. Страхова, Є. В. Іваненко ; за ред. Л. О. Іванової ; Одес. нац. акад. харч. технологій. — Одеса : Астропринт, 2021. — 196 с

31.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, 2022. – 64 с.

32.Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для магістрів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» всіх форм навчання, Частина 2. Готель / Укл. Л.А. Тітомир, Г.М. Ряшко – Одеса: ОНТУ, 2022. – 77 с.

33.Методичні вказівки до виконання економічної частини дипломної роботи для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» СВО бакалавр, денної та заочної форм навчання / Укладачі: Л.В. Іванченкова, В.Ю. Скляр – Одеса: ОНТУ, 2022. – 22 с.