

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 «ОК Одеса» в
м. Одеса (впровадження додаткових послуг для дітей)»**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Гідлерчук М.В.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-712-72

Керівник доц. Федосова К.С.

(посада, прізвище та ініціали)

Консультант: Іванченкова Л.В.

(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від _____ р., протокол № _____

Завідувач(ка) кафедри ГРБ _____ Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
(назва кафедри) (підпис) (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

Гідлерчук Марії Вікторівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розробка нової концепції розвитку готелю «ОК Одеса» в м. Одеса (впровадження додаткових послуг для дітей)

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 нової концепції розвитку готелю «ОК Одеса» в м. Одеса

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)

1. Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз підприємства; 2. Концепція закладу готельно-ресторанного господарства; 3. Результати наукових досліджень; 4. План вестибюльної групи приміщень готелю; 5. План житлового поверху готелю; 6. План дитячого центру; 7. Послуги закладу готельно-ресторанного господарства; 8. Структура управління закладу готельного господарства

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

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції</i>	Федосова К.С., доцент	30.09.2022	14.10.2022
<i>Науково-дослідна частина</i>	Федосова К.С., доцент	15.10.2022	1.11.2022
<i>Технологічний розділ</i>	Федосова К.С., доцент	2.11.2022	7.11.2022
<i>Організаційний розділ</i>	Федосова К.С., доцент	8.11.2022	15.11.2022
<i>Будівельний розділ</i>	Федосова К.С., 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 _____ Федосова К.С.
 Завдання прийняв до виконання _____ Гідлерчук М.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	Виконан.
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	15.10.2022 – 1.11.2022	Виконан.
3.	<i>Технологічний розділ</i>	2.11.2022 – 7.11.2022	Виконан.
4.	<i>Організаційний розділ</i>	8.11.2022 – 15.11.2022	Виконан.
5.	<i>Будівельний розділ</i>	16.11.2022 – 23.11.2022	Виконан.
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	24.11.2022	Виконан.
7.	<i>Економічний розділ</i>	25.11.2022 – 8.12.2022	Виконан.
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	9.12.2022	Виконан.
9.	<i>Оформлення роботи</i>	10.12.2022 – 13.12.2022	Виконан.
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	14.12.2022	Виконан.
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	27.12.2022	Виконан.

Здобувач – дипломник _____
 (підпис)

Гідлерчук М.В.
 (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
 (підпис)

Федосова К.С.
 (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

«Розробка нової концепції розвитку готелю «ОК Одеса» в м. Одеса (впровадження додаткових послуг для дітей)»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка нової концепції розвитку готелю «ОК Одеса» в м. Одеса (впровадження додаткових послуг для дітей)

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 додаткових послуг для дітей;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на аналіз попиту споживачів готельних додаткових послуг для дітей у районі розташування, доцільність впровадження додаткових послуг для дітей 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 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	–	108	стор.;
таблиць	–	21	
додатків	–	5	
графічних аркушів	–	8	

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

"Development of a new development concept for the OK Odesa hotel in Odesa (implementation of additional services for children)"

The purpose of the qualification work is to develop a new concept for the development of the OK Odesa hotel in Odesa (implementation of additional services for children)

The qualification work consists of the following sections:

- the introduction, in which the main tasks and directions of the enterprises of the hotel and restaurant industry of the region, the relevance of the purpose of this qualification work are considered;

- the first section, which is dedicated to the analysis of the regional market for the services of hotel and restaurant enterprises, the study of demand, as well as the justification of the concept of the development of the accommodation facility by introducing additional services for children;

- the second section, which contains the results of experimental investigations, which were aimed at analyzing the demand of consumers of hotel additional services for children in the area of location, the feasibility of implementing additional services for children in the hotel and their assortment;

- the third section, in which technological calculations and the selection of modern equipment are carried out, the calculation of the number of personnel, as well as the description of engineering and operational and other services, the main provisions on the organization of work;

- the fourth section, where the analysis of the main and additional services of the enterprise, its compliance with modern standards, the organizational structure of management is presented;

- the fifth section, which describes the land plot where the enterprise is located, structural characteristics and engineering production systems, offers for the design of the building and premises. A description of environmental safety measures and an assessment of the level of environmental friendliness of the enterprise is presented, an analysis of potentially dangerous and harmful production factors is carried out, measures are provided to ensure safe working conditions, protection of workers from electric shock, as well as fire prevention measures;

- the sixth section, which contains the calculation of indicators of the financial and economic and organizational and economic activity of the projected enterprise, investment costs for the implementation of the project and projected indicators of their payback and profits.

ЗМІСТ

ВСТУП	7-8
Розділ 1. Обґрунтування концепції	9
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства «ОК Одеса»	9-14
1.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства «ОК Одеса»	14-20
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів	20-21
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	21-24
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	25
Розділ 2. Науково-дослідна частина	26
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження	26
2.2. Аналітичний огляд літератури	26-29
2.3. Методи та методологія дослідження	29-31
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	32-38
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	38
Розділ 3. Технологічний розділ	39
3.1. Моделювання інфраструктурної складової роботи	39-40
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах....	41-44
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання	44-46
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення	46-48
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду	48-52
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю	52-59
3.2.5. Технологія і організація функціонування дитячого центру	60-61
3.2.6. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях.....	61-63
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі	63-66
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю	67-69
3.5. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства.....	69-71
Розділ 4. Організаційний розділ	72
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства	72-74
4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....	75-84
Розділ 5. Будівельний розділ	85
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану)	85
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю..	85
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.....	85-86

					КРМ.ГРБ.1.786-03.2.14		
<i>Зм.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>			
Студент.		Гідлерчук М.В.			<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>
Консульт.					5	108	
Керівник		Федосова К.С.			ОНТУ-2022		
Н. Контр.					Каф. ГРБ		
Зав. Каф.		Лебеденко Т.Є.			Група ГРСм-712-72		
Розробка нової інноваційної концепції готелю «ОК Одеса» в м. Одеса (впровадження додаткових послуг для дітей)							

5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.	86
5.2.3. Проектування підприємств ресторанного господарства готелю.....	86-87
5.2.4. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю.....	87
5.2.5. Проектування приміщень культурно-дозвіллевого і спортивно-оздоровчого призначення	87-88
5.2.6. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі.....	88
5.2.7. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.	88
5.2.8. Проектування дитячого центру в готелі.....	88-90
5.2.9. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.	90
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи перепланування приміщень підприємства	91
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу	92
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм... ..	92-93
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.... ..	93-94
5.7. Заходи щодо цивільної оборони.....	94
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища	95
Розділ 6. Економічний розділ.....	96
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат	96-100
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства	100-101
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності	101-102
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості кваліфікаційної роботи	102-104
Висновки	105-106
Список літератури	107-108
Додатки	

ВСТУП

Зручності, що пропонує гостинність мандрівникам, притаманні раннім цивілізаціям. У греко-римській культурі та в Стародавній Персії лікарні для оздоровлення та відпочинку будувалися при термальних ваннах. Книга рекордів Гіннеса офіційно визнала японський готель Nishiyama Onsen Keiunkan, заснований у 705 році, найстарішим готелем у світі. У Середні віки різні релігійні ордени в монастирях та абатствах пропонували житло мандрівникам у дорозі.

Попередником сучасного готелю був готель середньовічної Європи, можливо, висхідний до часів правління Стародавнього Риму. Вони забезпечували потреби мандрівників, включаючи їжу та житло, стайню та фураж для коней мандрівників та нових коней для поштових карет.

Готелі почали обслуговувати більш багатих клієнтів у середині 18 століття, і, отже, їх велич та рівень послуг зросли. Судхір Ендрюс простежує «народження організованої готельної індустрії» в європейських шале та невеликих готелях, які обслуговували насамперед аристократів. Готелі розповсюдилися по всій Західній Європі та Північній Америці у 19 столітті.

Туризм – це явище відносно молоде, яке стало масовим лише після Другої світової війни. Він стає потребою для більшості населення високорозвинених країн. І вже сьогодні туризм належить до найпотужніших і найдинамічніших галузей економіки більшості країн світу.

В Україні однією з головних складових туристичної індустрії є готельне господарство. Основна мета готелів - надати мандрівникам дах, їжу, прохолодні напої та аналогічні послуги та товари, пропонуючи на комерційній основі речі, які зазвичай є у домашньому господарстві, але недоступні для людей, що подорожують далеко від дому. Історично, готелі також виконували безліч інших функцій, служачи діловими обмінами, центрами спілкування, місцями публічних зборів та обговорень, декоративними вітринами, політичними штабами та місцями відпочинку.

З кожним роком кількість закладів готельного господарства зростає. Вони постійно конкурують між собою за місце на ринку та утриманні споживачів їх продукції.

Послуги у готелях в основному розраховані на дорослих людей, але багато хто подорожує разом з дітьми. Ціллю такої подорожі можуть бути як сімейний відпочинок, так і ділова поїздка. У будь-якому випадку готелі мають бути готові прийняти маленьких гостей. Підприємство повинно надавати не лише такі

послуги як додаткове ліжко та дитяче меню, але й послуги розважального характеру. Гості готелю, незалежно від їх віку, повинні отримати задоволення від проживання на підприємстві готельного господарства та бажати повернутися наступного разу.

На превеликий жаль, дуже мало готелей в Україні розуміє, як важливо надавати розважальні послуги дітям, особливо якщо це готелі для сімейного відпочинку. Підприємства готельного господарства, що надають бізнес послуги, також потребують введення розважальних послуг для дітей. Адже, є гості, що подорожують з дітьми навіть у бізнес поїздках. Підприємства, що усвідомлюють важливість даного питання, викликають більшу зацікавленість гостей та вириваються вперед на ринку готельних послуг.

На сьогоднішній день готельний бізнес в Україні практично заморожений і зазнає великих збитків, готелі тимчасово не надають послуг з розміщення. Все це відбувається через жахливу війну, яка йде на території нашої країни. Багато людей залишає свій будинок і їде за кордон, шукаючи порятунку від жахливих подій, що відбуваються на території України. Звичайно зараз про туристів не може бути й мови, оскільки з метою безпеки, пересування по країні обмежено і для збереження життя людей, туристи не в'їжджають у країну.

Актуальність даної дипломної роботи полягає у розробці нової концепції розвитку готелю «ОК Одеса» в м. Одеса (впроваджені додаткових розважальних послуг для дітей), що в свою чергу підвищить привабливість готелю та його конкурентоспроможність, після перемоги нашої країни та поверненню до неї туристів.

Об'єктом дослідження курсової роботи являється готель категорії 3 зірки «ОК Одеса».

Метою кваліфікаційної роботи є систематизація, закріплення та поглиблення теоретичних знань, а також виявлення рівня професійно-психологічної готовності здобувача щодо практичної діяльності при постановці та вирішенні конкретних задач на основі самостійного прийняття рішень, використання нормативних документів, матеріалів і методів досліджень, експериментування і практичного втілення наукових принципів при вирішенні проблем і питань, що розглядаються у кваліфікаційній роботі.