

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 «Прем'єр Женева» в м.
Одеса з впровадженням інноваційних сервісних послуг**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Кондякова Є.В.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-601

Керівник доц. Халілова-Чуваєва Ю.О.

(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)

Т.Є.Лебеденко

(Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

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. Лебеденко Т. Є.

«14» серпня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Кондякова Євгенія Віталійовича
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка нової концепції розвитку готелю «Прем'єр Женева» в м. Одеса з впровадженням інноваційних сервісних послуг
затверджена наказом вищого навчального закладу від «21» вересня 2023 року №531-03
2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 08 грудня 2023 року
3. Вихідні дані до роботи Розробка концепції розвитку готелю «Прем'єр Женева» в м. Одеса
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)
Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз підприємства (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), концепція закладу (1 лист), план житлового поверху готелю (1 лист), план вестибюльної групи приміщень готелю (1 лист), план приміщень для додаткових послуг (1 лист), послуги закладу (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>	Халілова-Чуваєва Ю.О., доцент	29.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Халілова-Чуваєва Ю.О., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.О., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.О., доцент	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.О., доцент	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 _____ Халілова-Чуваєва Ю.О.
Завдання прийняв до виконання _____ Кондяков Є.В.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	29.09.2023-13.10.2023	виконано
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	виконано
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	виконано
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	виконано
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	виконано
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	виконано
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	виконано
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	виконано
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	виконано
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	виконано
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	27.12.2023	виконано

Здобувач-дипломник _____ Кондяков Є.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Халілова-Чуваєва Ю.О.
(підпис) (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 _____ Кондяков Є.В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

«Розробка нової концепції розвитку готелю «Прем'єр Женева» в м. Одеса з впровадженням інноваційних сервісних послуг»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка концепції розвитку готелю «Прем'єр Женева» в м. Одеса.

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 готелю шляхом розширення спектру послуг;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на дослідження попиту споживачів та обґрунтування вибору додаткових послуг в готелі;

- 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 проектного підприємства, інвестиційних витрат на реалізацію проекту та проєктованих показників їх окупності та прибутків.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини	—	104 стор.;
таблиць	—	21
графічних аркушів	—	8

ЗМІСТ

Вступ.....	9
Розділ 1. Обґрунтування концепції.....	12
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства	12
1.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства	16
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....	17
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	19
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	35
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.....	42
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....	44
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.....	50
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях.....	55
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі.....	56
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.....	58
Розділ 4. Організаційний розділ	61
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....	61

4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....	62
Розділ 5. Будівельний розділ.....	67
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану).....	67
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю.....	68
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.....	68
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	68
5.2.3. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю.....	69
5.2.4. Проектування приміщень культурно-дозвілєвого і спортивно-оздоровчого призначення.....	69
5.2.5. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі.....	71
5.2.6. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.....	71
5.2.7. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	73
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи будівництва приміщень підприємства.....	74
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	74
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	75
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	81
5.7. Заходи щодо цивільної оборони	87
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	88
6. Економічний розділ.....	89
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	89
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства.....	92
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	92
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	95
Висновки і рекомендації.....	100
Список літератури.....	102

Вступ

Готельно-ресторанний бізнес є важливою ланкою економіки країни. Ця сфера найбільш стрімко розвивається та швидко приносить прибутки. Для окупності інвестицій необхідно правильно розробити концепцію закладу, спроектувати комплексний об'єкт готельно-ресторанного господарства, що задовольнятиме максимально всі потреби споживачів.

Одещина є одним з провідних туристично-рекреаційних регіонів України, що обумовлено особливістю економіко-географічного розташування області, сприятливі природно-кліматичними умовами, наявністю різних природно-лікувальних ресурсів та морського узбережжя. Своєрідність туристичного комплексу області визначено численними пам'ятками з відомими історико-культурними об'єктами.

В міжсезоння регіон позиціонує себе як центр ділового туризму, оскільки з кожним роком збільшується кількість сучасних готельних комплексів з інфраструктурою і обладнанням для проведення ділових турів, конференцій і семінарів.

Однак, незважаючи на всі ці переваги, область має ряд невирішених проблем, які перешкоджають розвитку міжнародного туризму.

Аналіз даних регіональної статистики дозволяє виявити динаміку і тенденції розвитку туристичної сфери, які є вихідною базою для конкурентної стратегії регіону.

Звертає на себе увагу зниження загальної кількості іноземних туристів, яких обслужили туроператори і турагентства на підставі туристичних програм їх перебування в області. Це свідчить про те, що іноземні туристи воліють самостійні поїздки, не вдаючись до послуг туроператорів.

У той же час позитивною тенденцією за аналізований період є зростання ринку екскурсійних послуг. Можна виділити ще одну проблему, пов'язану з підвищенням конкурентоспроможності туристичної галузі в регіоні, - відсутність впевненості туристів в якості надаваних туристичних і готельних послуг. Слід визнати, що перенесення на наші реалії європейських норм про до-

бровільну сертифікацію послуг готельних підприємств виявилось передчасним і не принесло очікуваних позитивних результатів.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена підвищенням попитом споживачів засобів розміщення до додаткових послуг, в тому числі до послуг з оздоровлення та дозвілля.

Метою кваліфікаційної роботи являється розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Прем'єр Женева» в м. Одеса.

Об'єктом кваліфікаційної роботи являється «Прем'єр Женева» в м. Одеса.

Предметом кваліфікаційної роботи являється інфраструктурна складова приміщень для додаткових послуг при готелі та спектр сервісного 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 плану реконструкції готелю, вибір стилю, дизайну та кошторис робіт і оснащення;
- аналіз структури управління підприємством;
- розрахунок інвестиційної привабливості проекту.

Методи дослідження. В кваліфікаційній роботі 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 закладів готельного господарства); емпіричні методи (вимірювання

окремих параметрів ефективності діяльності закладу готельного господарства); прогностичні та економіко-математичні методи (при аналізі інвестиційної привабливості проекту).

Наукова новизна отриманих результатів полягає: у розробці нової концепції готелю «Прем'єр Женева» в м. Одеса, що ґрунтується на аналізі функціонування міських готелів та можливих шляхах підвищення конкурентоспроможності; у підготовці рекомендацій по створенню приміщень для надання додаткових послуг при готелі, підборі сучасного оснащення.

Практична цінність кваліфікаційної роботи складається в тому, що розроблений проект розширення додаткових послуг при готелі може бути дійсно впроваджений в життя.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається з наступних складових: вступу, шести розділів, висновків і рекомендацій, списку використаної літератури. Загальний зміст викладено на 104 друкованих аркушах. Робота містить 21 таблицю та 11 рисунків. Список використаних літературних джерел налічує 25 найменувань.

Отже, дана кваліфікаційна робота присвячена аналізу готельного господарства м. Одеси та розробці концепції розвитку готелю «Прем'єр Женева», а також заходів по її реалізації.

Висновки і рекомендації

В результаті виконання роботи на основі проведених наукових досліджень розроблено нову концепцію розвитку готельного підприємства «Прем'єр Женева» в м. Одеса шляхом впровадження інноваційних сервісних послуг, надано характеристику етапів впровадження проекту.

Проаналізовано стан ринку готельних послуг у м. Одеса. Наведено характеристику готелю «Прем'єр Женева» та завдяки проведеному SWOT-аналізу визначені його сильні та слабкі сторони. Завдяки маркетинговим дослідженням проаналізовано ринок готелів зі схожими послугами в районі та визначено конкурентне середовище закладу.

Досліджено можливість розширення спектру додаткових послуг, а саме впровадження комплексних програм відпочинку при готелі. За аналізом контингенту споживачів є доречними спа-послуги та послуги дозвілля для дітей. Проведені дослідження попиту споживачів шляхом анкетування показали яким чином можна запровадити додаткові послуги та їх асортимент.

Для успішної роботи підприємства розробили нову концепцію закладу шляхом впровадження послуг дозвілля. Запропоновано створення програм відпочинку, які включають послуги з дозвілля дітей, послуги масажу та косметології для дорослих, екскурсійні тури та розважальні тури для родин з дітьми. Визначено переваги, що отримає заклад із впровадженням інновацій, та етапи впровадження нових послуг.

Охарактеризовано роботу всіх інфраструктурних одиниць готелю та надано пропозиції технологічних процесів при наданні нових додаткових послуг. Проведено технологічні розрахунки щодо кількості робітників. Розраховано експлуатаційну програму готелю.

Розроблена раціональна організаційна структура управління готелем, що включає в себе нові посади для надання додаткових послуг. Надано штатний розпис готелю та характеристики нового персоналу.

Проаналізовано упорядкування земельної ділянки, де розташовується готель, щодо всіх необхідних комунікацій, достатньої площі; обґрунтовано

можливість перебудови. Надано детальний аналіз оснащення та площ наявних приміщень готелю. Проведено технологічні розрахунки щодо необхідного обладнання та площі приміщень для додаткових послуг. Надано пропозиції щодо дизайну приміщень. В роботі наведена оцінка заходів щодо охорони праці, техніки безпеки та пожежної безпеки, цивільної оборони на підприємстві.

Проведено оцінку інвестиційної привабливості проекту, яка показала доцільність впровадження нової концепції розвитку готелю «Прем'єр Женева» шляхом створення комплексних програм відпочинку для родин з дітьми.

Список літератури

1. Галасюк С.С., Царенко А.В. Фактори формування сегменту готелів курортного призначення. Trends and prospects development of science and practice in modern environment: Матеріали Х міжнародної наукової конференції (22-24 листопада, 2021 року, м. Женева, Швейцарія). – 2021. – С. 394-399.
2. Манько А., Самусь Д. Структура анімаційних служб туристичних комплексів Львівщини //Innovations and prospects of world science. Vancouver, Canada. – 2021. – Т. 2. – С. 210-223.
3. Малик Ю. Р., Босецька Н. Г. Вітчизняний та зарубіжний досвід організації анімаційної діяльності в готелях //Туризм і гостинність: стан, проблеми, перспектив: матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції (18 травня 2023 р.), м. Черкаси. – 2023. – С. 39-44.
4. Чепурда Л. М., Деревич М. А. Сучасні тенденції розвитку готельних послуг для сімей з дітьми // Матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» : 19–20 березня 2020 року, м. Черкаси [Електронний ресурс]: у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т. 2. – Черкаси : ЧДТУ, 2020. – С. 109.
5. Організація та проектування готельного господарства: навчальний посібник / А.К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л.А. Тітомир, Г.М. Ряшко, К.С. Федосова, Т.В. Кравчук, Ю.О. Халілова-Чуваєва, О.М. Коротич, А.А. Савенко, К.О. Жовтяк. – Одеса: Маджента, 2021. – 264 с.
6. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с.
7. Chi, Christina Geng-qing, Oscar Hengxuan Chi, and Zhe Ouyang. "Wellness hotel: Conceptualization, scale development, and validation." International Journal of Hospitality Management 89 (2020): 102404.
8. <https://www.google.com.ua/maps/>

9. Офіційний сайт готелю «Прем'єр Женева». URL: <https://geneva-hotel.phnr.com/ua>
10. Сайт з бронювання готелів Booking.com [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://www.booking.com>
11. Державна служба статистики України. [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
12. 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.
13. 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.
14. Громик О. Оцінювання стану розвитку готельного бізнесу в Україні //Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. – 2022. – Т. 5. – №. 1. – С. 52-62.
15. Chernysh I., Makhovka V. An Animation as a Factor in the Formation of Competitive Advantages of Organized Tourism Services //Науковий журнал «Економіка і регіон». – 2020. – №. 3 (78). – С. 20-27.
16. Stringam B. B., Gerdes J. H. Hotel and guest room technology //University of South Florida (USF) M3 Publishing. – 2021. – Т. 17. – №. 9781732127593. – С. 6.
17. Павлюк С. І. Перспективи розвитку анімаційного сервісу у закладах готельно-ресторанної індустрії. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі : матеріали ІХ Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ 19–20 трав. 2020 р. Київ : НУХТ, 2020. С. 18-19.
18. Завідна Л. Д. Формування стратегії розвитку підприємства готельного господарства. Бізнес-навігатор. 2020. Вип. 1. С. 120–125. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2020_1_23

19. 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.

20. Готельна справа / Арпуль О.В. , Абрамова А.Г. , Мирошник Ю.А. – Кондор, 2021. – 300 с.

21. HoReCa: навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.

22. ДБН В 2.2.8-20: 2008 Будинки і споруди. Готелі

23. ДСТУ 4268: 2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

24. ДСТУ 4269: 2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

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