

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



ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

на тему **Розробка нової концепції концепції готелю «Villa Bianca» шляхом
впровадження ІТ-технологій в смт. Затока Одеської області**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача Колесниченко Д.І.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-712-72

Керівник проф. Ткач В.О.

(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 2022 р., протокол №

Завідувач(ка) кафедри

ГРБ
(назва кафедри)

(підпис)

Т.Є.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 «Бакалавр»

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

Колесниченко Діани Ігорівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту Розробка нової концепції концепції готелю «Villa Bianca» шляхом впровадження ІТ-технологій в смт. Затока Одеської області

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

2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 10 грудня 2022 року

3. Вихідні данні до проекту Розробка нової концепції концепції готелю «Villa Bianca» шляхом впровадження ІТ-технологій в смт. Заток Одеської області

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Обґрунтувати концепцію на основі наукових досліджень; провести технологічні розрахунки; розробити організаційну структуру; провести аналіз інвестиційної привабливості проекту; надати висновки та рекомендації; навести список літератури;

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) SWOT-аналіз (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), модель концепції підприємства (1 лист), план приміщення вестибюлю готелю (1 лист), план поверху готелю до та після реконструкції (1 лист) план номеру готелю (1 лист), структура управління підприємством (лист 1), послуги готельно-ресторанного комплексу (1 лист,) показники інвестиційної привабливості проекту(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>	Ткач В.О., проф.	25.09.2022	09.10.2022
<i>Науково-дослідна частина</i>	Ткач В.О., проф.	12.10.2022	26.01.2022
<i>Технологічний розділ</i>	Ткач В.О., проф.	27.10.2022	10.11.2022
<i>Організаційний розділ</i>	Ткач В.О., проф.	11.11.2022	23.11.2022
<i>Будівельний розділ</i>	Ткач В.О., проф.	25.11.2022	31.11.2022
<i>Економічний розділ</i>	Ткач В.О., проф.	01.12.2022	06.12.2022

7. Дата видачі завдання «15» серпня 2022 року

Керівник _____ Ткач В.О.
Завдання прийняв до виконання _____ Колесниченко Д.І.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	25.09.2022 - 09.10.2022	
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	12.10.2022 - 26.10.2022	
3.	<i>Технологічний розділ</i>	27.10.2022 - 10.11.2022	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	11.11.2022 – 23.11.2022	
5.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	24.11.2022	
6.	<i>Будівельний розділ</i>	25.11.2022 - 31.11.2022	
7.	<i>Економічний розділ</i>	01.12.2022 - 06.12.2022	
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	07.12.2022	
9.	<i>Оформлення проекту</i>	08.12.2022 - 10.12.2022	
10.	<i>Рецензування дипломного проекту</i>	11.12.2022	
11.	<i>Захист дипломного проекту в ЕК</i>	28.12.2022	

Здобувач

(підпис)

Колесниченко Д.І.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Ткач В.О.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:
«Розробка нової концепції концепції готелю «Villa Bianca» шляхом
впровадження ІТ-технологій в смт. Затока Одеської області»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка нової концепції концепції готелю «Villa Bianca» шляхом впровадження ІТ-технологій в смт. Затока Одеської області.

Кваліфікаційна робота складається з таких розділів:
вступу, в якому розглянуто основні задачі та напрямки розвитку 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 модернізації існуючого ГРК «Villa Bianca» на основі впровадженні сучасних ІТ – технологій із зменшенням кількості робочого персоналу;
другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на виявлення попиту та зацікавленості потенційних гостей готеля у впровадженні розробленої модернізації. Також був проведений аналітичний огляд літератури з даного напрямку досліджень;
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 по-слуг підприємства, його відповідність сучасним стандартам, представлено організаційну структуру управління;
п'ятого розділу, де описано розташування підприємства, конструктивні характеристики та інженерні системи виробництва, наведені пропозиції по дизайну будови і приміщень. Представлено описання заходів по екологічній безпеці 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 проектованих показників їх окупності та прибутків.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини – 126 стор.;

графічних аркушів – 9

ANNOTATION

to qualification work on the topic:

New concept development of “Villa Bianca” hotel through implementation of IT technologies in Zatoka village of Odesa region

The purpose of the qualification work is to develop an innovative concept for the development of “Villa Bianca” hotel through implementation of IT technologies in Zatoka village of Odesa region.

The qualification work consists of the following sections:

the introduction, which examines the main tasks and directions of development of hotel and restaurant enterprises in the region, the relevance of the purpose of this qualification work;

the first section, 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 modernization of the existing HRK "Villa Bianca" based on the introduction of modern IT technologies with a reduction in the number of working personnel;

the second section, where the results of experimental studies are given, which were aimed at identifying the demand and interest of potential hotel guests in the implementation of the developed modernization. An analytical review of the literature in this field of research was also conducted;

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 chapter, which describes the location of the enterprise, structural characteristics and engineering production systems, offers suggestions 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;

of the sixth section, which contains the calculation of indicators of 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
Розділ 1. Обґрунтування концепції	9
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельного господарства (за допомогою використання інформаційно-комунікаційних технологій).	9
1.2. Аналіз ринку послуг готельного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства	10
1.3. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	15
1.4. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	20
Розділ 2. Науково-дослідна частина	24
2.1 Об'єкт, предмет та задачі дослідження	24
2.2 Аналітичний огляд літератури	27
2.3 Методи та методологія дослідження	28
2.4 Результати дослідження та їх обґрунтування	30
2.5 Висновки та рекомендації щодо впровадження	32
Розділ 3. Технологічний розділ	
3.1 Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах	34
3.1.1 Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання	34
3.1.2 Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення	35
3.1.3 Технологія і організація функціонування служби номерного фонду	37
3.1.4 Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.	37
3.2. Показники експлуатаційної програми готелю	39
3.3. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємств	45
Розділ 4. Організаційний розділ	
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємства готельного господарства	52
4.2 Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі	53
4.3. Розробка штатного розкладу робітників підприємства готельного господарства	56

					КРМ.ГРБ.1.786-03.2.21			
Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата				
Студент.		Колесниченко Д.І.			Розробка нової концепції концепції готелю «Villa Bianca» шляхом впровадження ІТ-технологій в смт. Затока Одеської області	Літ.	Аркуш	Аркуші
Консульт.							5	
Керівник		Ткач В.О.				ОНТУ-2022 Каф. ГРБ Група ГРСм-712-72		
Н. Контр.								
Зав. каф.		Лебеденко Т.Є.						

Розділ 5. Будівельний розділ

5.1 Організація та упорядкування земельної ділянки	58
5.2.Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю	62
5.2.1 Проектування (або будівництво) житлової групи приміщень	62
5.2.2 Проектування приймально-вестибюльної (або будівництво) групи приміщень	64
5.2.3 Об'ємно-планувальне рішення закладу ресторанного господарства	
5.2.4 Проектування (або будівництво) адміністративно-побутових приміщень	70
5.2.5 Проектування (або будівництво) приміщень культурно-дозвільного і спортивно-рекреаційного призначення	71
5.2.6.Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі	73
5.2.7. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.	77
5.3 Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі	84
5.4. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи перепланування (або будівництва) приміщень підприємства	89
5.5 Пропозиції щодо дизайну закладу.	89
5.6 Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм	91
5.7.Протипожежні засоби та заходи евакуації людей з приміщень та будівель	97
5.8. Заходи щодо цивільної оборони	99
5.9. Заходи щодо охорони навколишнього середовища	100
Розділ 6. Економічний розділ	
6.1 Розрахунок інвестиційних витрат	103
6.2 Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства	110
6.2.1 Розрахунок витрат операційної діяльності	112
6.2.2 Оцінка інвестиційної привабливості проекту	113
Висновки і рекомендації	119
Список використаних джерел	122
Додатки	

ВСТУП

Сучасні готельні підприємства в Україні, які обслуговують ділових туристів, мають типову структуру послуг, низький асортимент і спеціалізацію. В організації інфраструктури ділового туризму провідну роль відіграють готелі та бізнес-центри. Ці заклади повинні бути профільними, здатними забезпечити ефективну, з усіма зручностями діяльність ділових туристів. Рекламуючи себе вітчизняні готелі, насамперед вищої категорії, обов'язково відзначають можливість забезпечення ділових туристів повним комплексом необхідних умов для професійної роботи. Проте реально ситуація зводиться лише до пропозиції окремими висококатегорійними готелями невеликого приміщення – «бізнес-центру» з обмеженими послугами.

У вітчизняному готельному бізнесі бізнес-центр найчастіше асоціюється з офісом, у якому поєднано послуги користування Інтернетом, факсом, окремо функціонує конференц-зал. У спеціалізованих готелях за кордоном Бізнес-центр у спеціалізованому готелі - це організація, яка пропонує комплекс послуг для будь-якої категорії ділових гостей у готелі та за його межами впродовж усього часу перебування клієнта в закладі.

В Україні лише 18% готелів відповідають вимогам міжнародних стандартів якості за рівнем комфорту бізнес-класу.

Об'єкт дослідження - ресторан при готелі «Villa Bianca» в м. Одеса. Предметом дослідження є розробка нової концепції розвитку ресторану з використанням цифрового меню концепції розвитку даного закладу та розробка заходів по впровадженню обраної інновації.

Мета кваліфікаційного проекту - проектування готелю, з урахуванням маркетингових, економічних, виробничих, ергономічних, екологічних, інженерних вимог щодо життєдіяльності об'єкта проектування

Відповідно до поставленої мети визначено наступні завдання:

1. провести маркетингові дослідження регіонального ринку послуг готельного господарства, обґрунтувати місце розміщення готелю, здійснити ідентифікацію цільових груп споживачів;

2. розробити загальну концепцію готелю, дизайну, сервісу підприємства, визначити конкурентні переваги; розробити експлікацію приміщень готелю;

3. обґрунтувати вибір просторового рішення приміщень різного функціонального призначення при готелі; визначити кадрове забезпечення сервісно-виробничого процесу; структурувати торговельно-виробничий процес закладів ресторанного господарства при готелі;

4. розрахувати загальну площу об'єкта, вибрати форму будівлі та поверховість; визначити інженерно-будівельне рішення об'єкта і розробити пропозиції щодо дизайну готелю;

5. розрахувати кошторис будівництва, експлуатаційні показники проекту;

6. визначити і обґрунтувати організаційно-правовий статус об'єкта; оцінити результативність діяльності; розробити штатний розпис;

7. розробити прогноз результатів фінансової діяльності закладу виходячи з потреб забезпечення необхідного соціального і виробничого розвитку.

Предмет дослідження - теоретичні, методичні та прикладні засади проектування сімейного готелю.

При виконанні дипломного проекту використовувалися наступні методи дослідження: порівняння, аналіз, синтез.

Інформаційну базу дослідження склали законодавчі й нормативно-правові акти України, каталоги готелів, рекламних проспектів, мережі Інтернет, публікацій у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості впровадженню екологічної політики в готельну індустрію, що сприяє реалізації соціальних цілей, є інструментом підвищення рентабельності та конкурентоспроможності готельного підприємства.