

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
«Вежа Ведмежа» в с. Волосянка Львівської області шляхом
впровадження бізнес-послуг**

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Іваньковича Г.К.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи 712-72

Керівник доц. Коваленко Н.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

Іваньковича Гліба Костянтиновича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вежа Ведмежа» в с. Волосянка Львівської області шляхом впровадження бізнес-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 «Вежа Ведмежа»

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 благоустрою території готелю (1 лист), план конференц-залів готелю (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>	Коваленко Н.О., доцент	29.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Коваленко Н.О., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Коваленко Н.О., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Коваленко Н.О., доцент	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Коваленко Н.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 _____ Коваленко Н.О.
 Завдання прийняв до виконання _____ Іванькович Г.К.

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>	22.12.2023	виконано

Здобувач-дипломник _____ Іванькович Г.К.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Коваленко Н.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 _____ Іванькович Г.К.
 (підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

«Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вежа Ведмежа» в с. Волосянка Львівської області шляхом впровадження бізнес-послуг»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка нової концепції розвитку готелю «Вежа Ведмежа».

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 створення бізнес-послуг;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на визначення попиту на послуги конференц-сервісу при готелі «Вежа Ведмежа»;

- 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

ємства, інвестиційних витрат на реалізацію проекту та проєктованих показників їх окупності та прибутків.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини	–	86 стор.;
таблиць	–	17
графічних аркушів	–	7

ЗМІСТ

Вступ.....	9
Розділ 1. Обґрунтування концепції.....	10
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства	10
1.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства	17
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....	22
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	23
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	24
Розділ 2. Науково-дослідна частина.....	27
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....	27
2.2. Аналітичний огляд літератури.....	27
2.3. Методи та методологія дослідження	31
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	34
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	37
Розділ 3. Технологічний розділ.....	38
3.1. Моделювання інфраструктурної складової роботи.....	38
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах....	39
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР.....	41
3.2.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....	43
3.2.3. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю	44
3.2.4. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях.....	46
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі.....	47
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.....	48
3.5. Оперативні показники експлуатаційної програми готелю.....	49
Розділ 4. Організаційний розділ	51
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готелем.....	51

4.2. Розробка штатного розкладу робітників бізнес-центру готелю	52
Розділ 5. Будівельний розділ.....	54
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки.....	54
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів бізнес-центру готелю.....	54
5.3. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	57
5.4. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	60
5.5. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та буді- вель.....	63
5.6. Заходи щодо цивільної оборони	69
5.7. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	70
6. Економічний розділ.....	72
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	72
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства.....	74
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	74
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	76
Висновки і рекомендації.....	81
Список літератури.....	83

Вступ

Швидкий розвиток суспільства та впровадження інновацій сьогодні розширюють структуру туристично-рекреаційних потреб людини, а відповідно і ресурсну основу та технології туристично-рекреаційної діяльності по задоволенню цих потреб. Для того, щоб бути конкурентоспроможним на такому ринку, потрібно вміти задовольняти потреби сучасного споживача таких послуг.

Діловий туризм – це напрям, який дозволяє розвивати пропозицію туристичного продукту, який можна пропонувати туристу цілий рік або ж в так званий «низький» сезон. Таким продуктом є бізнес-тури, ярмарки, конференції, симпозіуми. Діловий туризм відіграє найважливішу роль в розвитку національної економіки будь-якої країни, активно сприяючи її інтеграції в світовий ринок. Досить великий обсяг складають корпоративні поїздки – як індивідуальні ділові поїздки, так і участі в заходах, що проводяться промисловими і торговими корпораціями. Саме це обумовлює важливість дослідження впровадження бізнес-послуг в роботі готелів з метою підвищення конкурентоспроможності.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи пов'язана з сучасною необхідністю розширення додаткових бізнес-послуг для готельно-ресторанних комплексів, як одна із складових збільшення попиту на їх послуги та конкурентоспроможність додаткових бізнес послуг для людей, які поєднують відпочинок з виконанням своїх робочих справ на території готельно-ресторанного комплексу, як одна із складових збільшення конкурентоспроможності підприємства.

Метою кваліфікаційної роботи являється розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вежа Ведмежа» в с. Волосянка Львівської області.

Об'єктом кваліфікаційної роботи являється готель «Вежа Ведмежа» в с. Волосянка Львівської області.

Предметом кваліфікаційної роботи являється інфраструктурна складова приміщень для конференц-послуг.

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 додаткових приміщень 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 розвитку готелю «Вежа Ведмежа» в с. Волосянка Львівської області, що ґрунтується на аналізі функціонування курортних 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 86 друкованих аркушах. Робота містить 17 таблиць та 7 графічних аркушів. Список використаних літературних джерел налічує 29 найменувань.

Висновки і рекомендації

У першому розділі кваліфікаційної роботи була обґрунтована концепція реконструкції котеджу при готелі «Вежа Ведмежа» для створення бізнес-центру. Надана характеристика та детальний аналіз готелю «Вежа Ведмежа». Проведений аналіз ринку послуг обраного сегменту та дослідження конкурентів готелю «Вежа Ведмежа». Визначені потенційні гості та проаналізований попит на бізнес-послуги, а саме створення бізнес-центру при готелі «Вежа Ведмежа». Після чого була розроблена та обґрунтована стратегія розвитку підприємства.

У науково-дослідницькій частині був визначений об'єкт, предмет та задачі дослідження. Був проведений літературний огляд, надана характеристика маркетингових досліджень та проаналізовано доцільність та необхідність впровадження даної інновації в готелі «Вежа Ведмежа».

Технологічний розділ кваліфікаційної роботи складається з моделювання інфраструктурної складової проекту та технології організації обслуговування в готельному підприємстві. Описана технологія та організація обслуговування гостей службою прийому та розміщення та додаткових служб готелю, а також організація та функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелі «Вежа Ведмежа». Розраховано кількісний склад персоналу за окремими посадами та експлуатаційну програму готелю.

В організаційному розділі охарактеризована організаційна структура управління та розроблений штатний розклад персоналу підприємства.

Будівельний розділ містить розробку об'ємно-планувального рішення закладу, пропозиції щодо дизайну та етапи реконструкції. Детально описаний кошторис будівельних матеріалів під час реконструкції. Наведені заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм підприємства «Вежа Ведмежа». Надано детальний опис екологічної політики готелю.

Проведено оцінку інвестиційної привабливості проекту, яка показала доцільність впровадження нової концепції розвитку готелю «Вежа Ведмежа» шляхом розширення спектру додаткових послуг.

Список літератури

1. Бізнес-готелі: особливості, переваги, вимоги [Електронний ресурс] / Ribas Hotels Group [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://ribashotelsgroup.ua/ru/blog/biznes-oteli-osobennosti-preimushtestva-trebovaniya/>
2. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
3. Гоблик-Маркович Н. М. Напрями формування сучасної маркетингової стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку: тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Мукачєво: РВВ МДУ, 2018. – С.9-11.
4. Готелі у Львові та Львівській області [Електронний ресурс]: [Booking.com]. - Режим доступу: <https://www.booking.com>.
5. Готель «Вежа Ведмежа» [Електронний ресурс]: [Facebook]. - Режим доступу: <https://www.facebook.com/vv.karpaty> Готель «Вежа Ведмежа» [Електронний ресурс]: [Instagram]. - Режим доступу: https://www.instagram.com/hotel_podgore_bukovel/?hl=ru
6. Готель «Вежа Ведмежа» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://vv-hotel.com/>
7. ДБН В. 2.5-28: 2018 «Природне і штучне освітлення». [Електронний ресурс]. – Вид. офіц. - К.: Мінбуд, 2018. - Режим доступу: https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2018/09/DBN_Osvitlennya-ostatochna.pdf
8. ДБН В.2.2-15-2019 «Будинки і споруди. Житлові будинки. Основні положення».
9. ДБН.2.2-20:2008 Будинки і споруди. Готелі. [Електронний ресурс]. – Вид. офіц. - К.: Мінрегіонбуд, 2009. Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2017/03/DBN-V.2.2-20->

2008.pdf

10. Ергономіка оформлення офісного приміщення [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://designprof.com.ua/ergonomika-oformlennya-ofisnogo-prymishhennya/>

11. Інструкція з охорони праці для працівника офісу. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.sop.com.ua/article/871-nstruktsya-z-ohoroni-prats-dlya-pratsvnika-ofsu>

12. Полторак В. А. Маркетингові дослідження. СПЕЦІАЛЬНІ маркетингові дослідні методи: навч. Посібник. 3-тє вид. перероб та доповнено. / В.А Полторак, І.В. Тараненко, О.Ю Красовська - К .: «Центр учбової літератури», 2014 - 164 с

13. Державна служба статистики України <http://www.ukrstat.gov.ua/>

14. 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

15. 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.

16. Методичні вказівки до виконання економічної частини дипломної роботи [Електронний ресурс] : для студентів спец. 241 "Готельно-ресторанна справа" СВО магістр, ден. та заоч. форм навчання / Л. В. Іванченкова, В. Ю. Скляр ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. - Одеса: ОНТУ, 2022. - Електрон. текст. дані: 33 с.

17. Конспект лекцій з курсу "Організація готельного господарства" [Електронний ресурс] : для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", ступінь вищ. освіти бакалавр ден. та заоч. форм навчання / Л. А. Тітомир, О. М. Коротич ; відп. за вип. А. К. Д'яконова ; Каф. Готель-

но-ресторанного бізнесу (ГРБ). — Одеса : ОНАХТ, 2020. — Електрон. текст. дані: 164 с.

18. Москвяк Я. Є. Професійно-діловий туризм в Україні - перспективи розвитку [Електронний ресурс] / Я. Є. Москвяк // Вісник Хмельницького національного університету. – 2021. - №5. – Т.1. - С. 63. – 70. - Режим доступу: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2022/04/vknu-es-2021-n-5-298.pdf>

19. Ненно І. М. Сучасні тенденції класифікації послуг та інноваційного розвитку готельних підприємств. /І. М. Ненно, О. В. Рудінська, Т. І. Бушняк // Економіка та управління підприємствами. - 2019. - №3. - С. 211-216.

20. Пандяк І. Сучасний стан та проблеми розвитку інфраструктури ділового туризму в Україні [Електронний ресурс] / І. Пандяк // Вісник Львівського університету. Серія географічна. – 2017. - Вип. 34. - С.183-188. – Режим доступу:<http://publications.lnu.edu.ua/bulletins/index.php/geography/article/view/2623/2695>

21. Рогова Н.В., Упровадження організаційних нововведень у готелях України / Н. В. Рогова, С. С. Робакова, Л. І. Куц [Електронний ресурс] / Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку: тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Мукачево: РВВ МДУ, 2018. – С.34-36.

22. Технологія готельної справи: навчальний посібник / Укл.: І. К. Нестерчук, С.В. Тищенко, Т.М. Чернишова, Б. Л. Шевчук., А.С. Осіпчук. Житомир: 2019. – 223 с.

23. Чмигова Н. Впровадження новітніх систем відеоконференцій як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства [Електронний ресурс] / Н. Чмигова, Т. Нікітіна // Modern Scientific Researches. – 2019. - № 1 (10-01). – С. 25–31. Режим доступу: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/805828.pdf>

24. Mackenzie M. Tourism and Hospitality Studies: Introduction to Hos-

pitality / M. Mackenzie, B. Chan [Електронний ресурс] / The Government of the Hong Kong Special Administrative Region. - Режим доступу:http://uru.ac.in/uruonlinelibrary/Hospitality_Management/Hospitality%20Industry.pdf

25. Worldhotels: Where discovery starts - What's shaping the MICE industry in 2020 [Електронний ресурс]. -Режим доступу: <https://www.worldhotels.com/industry-news/the-most-important-mice-trends-in-2020>

26. Галасюк С.С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону / Інфраструктура ринку. – 2017. – Вип. 5. – С. 139–145.

27. Кравчук, Н. М. Технічні системи сучасних конференц-залів / Н. М. Кравчук, В. В. Савченко // Збірник наукових праць Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту. - № 9. - 2015. - С. 478-205.

28. Конференц-сервіс в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conference-service.com.ua/>

29. Музичка, Є. О. Стан і тенденції ділового туризму в Україні / Є. О. Музичка, В. А. Петренко // Економіка та держава. – 2018. – № 1. – С. 55-60.