

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



ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

на тему Розробка нової концепції готелю «Немо» у м. Одеса шляхом
впровадження ІТ-технологій
(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Островська А.В.

(прізвище, ініціали)

групи ГРСм-712-72

Керівник доц. Халілова-Чуваєва Ю.А.

(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 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. Лебеденко Т.
Є.
«14» серпня 2023 року

ЗАВДАННЯ **НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА**

Островської Ассі Вікторівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка нової концепції готелю «Немо» у м. Одеса шляхом впровадження ІТ-технологій

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 нової концепції готелю «Немо» у м. Одеса шляхом впровадження ІТ-технологій

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)

концепція закладу (1 лист), об'ємно-планувальні рішення закладу (2 листи), структура управління закладу (1 лист), аналіз конкурентів закладу (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), SWOT-аналіз підприємства (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.А., доцент	19.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Халілова-Чуваєва Ю.А., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.А., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.А., доцент	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Халілова-Чуваєва Ю.А., 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.А.

Завдання прийняв до виконання _____

Островська А.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	<i>Виконано</i>
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	<i>Виконано</i>
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	<i>Виконано</i>
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	<i>Виконано</i>
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	<i>Виконано</i>
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	<i>Виконано</i>
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	<i>Виконано</i>
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	<i>Виконано</i>
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	<i>Виконано</i>
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	<i>Виконано</i>
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	14.12.2023	<i>Виконано</i>

Здобувач-дипломник _____
(підпис)

Островська А.В.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

Халілова-Чуваєва Ю.А.
(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)

Островська А.В.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему: «Розробка нової концепції готелю «Немо» у м. Одеса шляхом впровадження ІТ-технологій»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка проекту покращення роботи готелю НЕМО за рахунок впровадження ІТ технологій.

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 впровадження ІТ технологій в роботу готелю НЕМО. Концепція включає автоматизацію обслуговування та бронювання з використанням онлайн-систем та мобільних додатків, а також створення цифрового середовища з інтерактивними системами управління номерами та високошвидкісним інтернетом. Важливим є також використання ІТ для оптимізації внутрішніх процесів, аналізу даних гостей та впровадження екологічних технологій;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на дослідження попиту на ІТ технології гостей готелів;

- третього розділу, в якому проведено технологічні розрахунки, 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 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 проєктованого підприємства, інвестиційних витрат на реалізацію проєкту та проєктованих показників їх окупності та прибутків.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини	–	89 стор.;
графічних аркушів	–	7

Зміст	
Вступ	8
Розділ 1. Обґрунтування концепції на основі наукових досліджень	10
1.1. Характеристика та аналіз ринку готельного господарства обраного сегменту	10
1.2. Характеристика діючого об'єкту ГРК та його послуг	11
1.3. Аналіз конкурентоздатності підприємства, що проектується	16
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	18
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	23
Розділ 2. Науково-дослідна частина	24
2.1 Об'єкт, предмет та задачі дослідження	24
2.2 Аналітичний огляд літератури	25
2.3 Методи та методологія дослідження	26
2.4 Результати дослідження та їх обґрунтування	27
2.5 Висновки та рекомендації щодо впровадження	34
Розділ 3. Технологічний розділ	37
3.1 Моделювання інфраструктурної складової проекту	37
3.2 Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах	39
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою СПіР і бронювання.	39
3.2.2. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.	42
3.2.3. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно експлуатаційної служб у готелі.	44
Розділ 4. Організаційний розділ	47
4.1. Моделювання основних і додаткових послуг підприємства	47
4.2. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління підприємства готельного господарства	50
4.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі	51
Розділ 5. Будівельний розділ	52
5.1 Організація та упорядкування земельної ділянки	52
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю	54
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень	56
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень	59
5.2.3. Проектування адміністративно-побутових приміщень	61
5.2.4. Проектування приміщень культурного і спортивно призначення	62
5.3 Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм	64
5.4.Протипожежні засоби та заходи евакуації людей з приміщень та будівель	69

5.5. Заходи щодо цивільної оборони	71
5.6. Заходи щодо охорони навколишнього середовища	71
6. Економічний розділ	74
6.1 Розрахунок інвестиційних витрат	74
6.2 Розрахунок витрат операційної діяльності	77
6.2.1 Оцінка інвестиційної привабливості проекту	79
Висновки і рекомендації	84
Список літератури	85

Перелік графічного матеріалу:

- концепція закладу (1 лист)
- об'ємно-планувальні рішення закладу (2 листи)
- структура управління закладу (1 лист)
- аналіз конкурентів закладу (1 лист)
- результати наукових досліджень (1 лист)
- SWOT-аналіз підприємства (1 лист)

Вступ

Сучасна готельно-ресторанна галузь України пережила значні виклики та зміни в останні десятиліття, які вплинули на її функціонування та конкурентоспроможність. Війна з Росією та наслідки пандемії COVID-19 стали серйозними факторами, які визначили новий контекст для розвитку готельного бізнесу в Україні.

Військові події призвели до значних зрушень в туристичному ринку, обмеження доступу до ряду регіонів та підвищили рівень невизначеності для подорожуючих. Внаслідок пандемії COVID-19 готелі стикнулися зі значним спадом попиту та стримуванням міжнародних подорожей, що спричинило складнощі у фінансовому забезпеченні та утриманні готельних комплексів.

Однак, навіть у цих складних умовах готельно-ресторанна справа України продовжує активно розвиватися. Розширення використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІТ) у сфері готельного бізнесу

стає дорогоцінним інструментом для підвищення ефективності та конкурентоспроможності готелів.

Ця кваліфікаційна робота присвячена дослідженню можливостей впровадження ІТ технологій у роботу готелю "Немо" в місті Одеса. Враховуючи актуальні виклики та зміни на ринку готельної сфери, метою цієї роботи є розробка стратегії використання ІТ для оптимізації процесів обслуговування гостей, підвищення рівня їхнього комфорту та покращення конкурентоспроможності готелю "Немо".

Обрана тема відображає важливість інновацій та сучасних технологій у готельній справі та наголошує на необхідності адаптації до нових реалій ринку. Дослідження та впровадження ІТ рішень у готельному бізнесі стають стратегічним кроком у забезпеченні якості та конкурентоспроможності готелю "Немо" в Одесі.

В процесі роботи над даною темою буде проведено аналіз проблем із-за війни та пандемії в Україні та ситуації на ринку готельного господарства у зв'язку з цим, аналіз попиту та проблем індустрії, технологічні розрахунки для впровадження нововведень, розроблено організаційну структуру підприємства та об'ємно-плавнувальне рішення. Завершальним етапом роботи стануть економічні розрахунки, які повинні обґрунтували доцільність запуску проекту.

Об'єктом дослідження і аналіз проблем готельного ринку України.

Предметом дослідження та проектування ІТ-технологій в роботу готелю «Немо».

Висновки і рекомендації

Завдяки інтеграції сучасних ІТ-рішень, готель NEMO зможе значно покращити якість обслуговування, оптимізувати внутрішні процеси та забезпечити вищий рівень задоволеності гостей.

Однією з ключових ідей, втілених у проекті, стала автоматизація процесів управління номерним фондом за допомогою системи управління власністю (PMS). Це дозволило не тільки підвищити ефективність управління запасами та розподілу номерів, але й забезпечило можливість збору та аналізу великої кількості даних про переваги та поведінку гостей, що сприяло більш точному прогнозуванню потреб і вдосконаленню персоналізованих послуг.

Інновацією стало впровадження інтелектуальних систем управління клімат-контролем та освітленням у номерах, що дозволило гостям налаштовувати умови перебування відповідно до особистих вподобань. Це не тільки підвищило комфорт, але й сприяло зниженню витрат на енергію.

Окрему увагу в проекті було приділено розвитку мобільного додатку готелю, який став універсальним інструментом для взаємодії гостей з готелем. Через додаток гості могли не тільки робити бронювання та check-in/out, але й замовляти послуги, такі як SPA, фітнес, ресторан, а також отримувати персоналізовані пропозиції.

Ще однією важливою частиною проекту стало впровадження систем кібербезпеки для захисту персональних даних клієнтів та фінансових транзакцій. Завдяки цьому готель зміг значно знизити ризики, пов'язані з кіберзлочинністю, та забезпечити високий рівень довіри серед гостей.

У сукупності, впровадження ІТ-технологій в готелі NEMO стане фундаментом для трансформації традиційного готельного сервісу в більш інноваційний, ефективний та гостьоорієнтований.

В процесі роботи над даною темою було проведено аналіз проблем із за війни та пандемії в Україні та ситуації на ринку готельного господарства у зв'язку з цим, аналіз попиту та проблем індустрії, технологічні розрахунки для впровадження нововведень, розроблено організаційну структуру підприємства та об'ємно-плавнувальне рішення. Завершальним етапом роботи стали економічні розрахунки, які повністю обґрунтували доцільність запуску проекту.

Список літератури

1. Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23. DOI: 10.32702/2306-6806.2021.2.19
2. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації* – 2020. (11-2) – С. 7-12. <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20>
3. Прилепа Н. В. Ресторанний бізнес: інноваційні зміни в умовах поширення вірусу COVID-19 / *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. – 2021. – № 5, т. 1. – С. 181-184. <http://elar.khnu.km.ua/jspui/handle/123456789/11110>
4. Arlindo M., Palrão T., Mendes A. "The Impact of Pandemic Crisis on the Restaurant Business". *Sustainability* - 2021. - N1: 40. <https://doi.org/10.3390/su13010040>

5. Alkawasbeh, F. The effects Of COVID-19 on restaurant industry: A perspective article. *Journal of Innovations in Digital Marketing* – 2020. -№1(1), 16–21. <https://doi.org/10.51300/jidm-2020-16>

6. Гребенюк Г. М., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Трансформація та розвиток підприємств ресторанного бізнесу України в умовах пандемії. *Інвестиції: практика та досвід*. - 2021. - № 7. С. 14–19. DOI: 10.32702/23066814.2021.7.14.

7. Іванова Л., Вовчанська О. Вплив пандемії Covid-19 на кон'юнктуру ринку ресторанних послуг. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*. – 2020. - № 1, С. 45—50. <http://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/916>

8. Багрій К.Л. Деякі особливості організації діяльності ресторанного бізнесу в Україні *Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: зб. матеріалів I Всеукр. наук. – практ. конф. (м. Херсон, 23 квітня 2021 р.) / за ред. доц. Морозової О.С. Херсон: ХДАЕУ, 2021. С. 177-180.*

9. Бойко В.О., Лізон Д.Г. Використання інформаційних технологій при наданні послуг у ресторанному бізнесі. *Філософські обрії сьогодення: Міжнародна науково-практична конференція (18 листопада 2021 р.)/ за ред. І. Варнавської. Херсон: ХДАЕУ. С. 9-10.*

10. Kumar Kishore, Naik Lokesha. How to create an online survey by using Google forms. *International Journal of Library and Information Studies*. - 2016. - № 6(3). -Р. 118-126

11. Александрова И.Ю. Методология маркетингового исследования интернет-пользователей. *E-Management*. - 2019. - № 1, С. 7–18. doi: 10.26425/2658-3445-2019-1-7-18

12. Kaden, Robert J. *Guerrilla Marketing Research: Marketing Research Techniques That Can Help Any Business Make More Money*; Kogan Page, 2006 - 232 p.

13. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Київ : Видавництво ЛіраК, 2021. – 484 с.

14. 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.

15. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львів. нац. ун-т ім. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2021. – 336 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 238-250.

16. NoReCa: Готелі: За ред. Мазаракі А. А., Київ: КНТЕУ. 2019. 412 с.

17. Проектування комплексних підприємств харчування при готелі: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Г. М. Ряшко, Т. П. Новічкова. – Одеса: Чорномор'я, 2017. - 300 с

18. 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.

19. ДБН В.2.2-20, 2008 Будинки і споруди. Готелі.

20. ДБН В.2.2-11-2002 Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Основні положення

21. ДБН В.2.2-13-2003 Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурнооздоровчі споруди

22. ДБН В.2.2-15-2005 Будинки і споруди. Житлові будинки. Основні положення

23. ДБН В. 2.2-16, 2005 Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвілеві заклади.

24. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщування та надавання готельних послуг, затверджені наказом

Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. за № 19 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 02.04.2004 р. за № 413/9012

25. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів 8.
НАПБ А.01.001-2004 Правила пожежної безпеки в Україні

26. ДБН.В.2.5-28-2006 "Природне і штучне освітлення"

27. ДБН В.2.2-25: 2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства)

28. ДСТУ 3008:2015 «Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання.».

29. Правила пожежної безпеки в Україні, затверджені наказом Міністерства внутрішніх справ України від 14.06.95 р. № 400 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 14.07.95 р. за № 219/755

30. СанПиН 2.04.05-91 Опалення, вентиляція і кондиціонування

31. СанПиН 11-12-77 Санітарні норми і правила. Захист від шуму

32. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості

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

34. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г., Ліра-К. 2021. 564

35. Innovative development of the economy: global trends and national features [Текст]: collective monograph / edited by J. Tukovskis, K. Shaposhnykov; Aleksandras Stulginskis University, Business and Rural Development Management Institute; [Л. А. Тітомир, О. І. Данилова; Одес. нац. акад. харч. технологій]. – Kaunas: Baltija Publishing, 2018. – 716 p.

36. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.

37. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/3>.

38. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <https://ntoukraine.org>

39. Офіційний сайт ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/5>.

40. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/438517446>.

41. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2017. Вип. 52. С. 39–41.

42. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.8.

43. Національний інститут стратегічних досліджень. Щодо розвитку туризму в Україні в умовах підвищених епідемічних ризиків. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2020-06/turyzm-v-ukraini.pdf>

44. Гакова М.В. Управління підприємствами готельно-ресторанного господарства: сутність та специфіка.

45. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4(21). С. 297–304

46. Смирнов І., Любіцева О. Туристичний бізнес під час пандемії COVID-19: світовий та український досвід. Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. 2020. № 3(2). С. 196–207

47. Шацька З.Я., Шевель А.А. Шевчук Ю.А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. Ефективна економіка. 2020. № 10.

48. [Електронний ресурс] режим доступу <https://business.google.com/>

49. Матеріали журналу Forbes за 28 квітня 2022 року [Електронний ресурс] режим доступу <https://forbes.ua/inside/vse-ne-tak-yak-kazhe-oon->

[forbes-otsiniv-realnu-kilkist-ukrainskikh-bizhentsiv-i-v-yakikh-krainakh-voni-zaraz-28042022-5719](#)

50. 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: ОНАХТ, 2021. – 77 с.

51. Сайт visit Ukraine [Електронний ресурс] режим доступу <https://visitukraine.today/ru/blog/801/s-kakimi-problemami-stolknulis-vpo>