

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
08 липня 2015 року №152-Н

Форма №ПР-4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Факультет харчових технологій, готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу
денна форма навчання
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

Допускається до захисту
Завідувач кафедри _____ Т.В.Капліна
(підпис, ініціали та прізвище)
«_____» _____ 2019 р.

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
ДО ДИПЛОМНОГО МАГІСТЕРСЬКОГО ПРОЕКТУ**

НА ТЕМУ: «ПРОЕКТ ГОТЕЛЮ КАТЕГОРІЇ «**» НА 180 МІСЦЬ У
МІСТІ ДНІПРО З УПРОВАДЖЕННЯМ ІННОВАЦІЙНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ»**

зі спеціальності 241 Готельно - ресторанна справа

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконавець роботи Івашина Владислав Едуардович
(прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис, дата)

Науковий керівник к.е.н. Капліна Анна Сергіївна
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис, дата)

Рецензент д.е.н., проф. Шимановська-Діанич Людмила Михайлівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

ПОЛТАВА 2019

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
Факультет харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного
бізнесу**

денна форма навчання

**Кафедра готельно-ресторанної і курортної справи
ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри _____ Т.В. Капліна
(підпис, ініціали та прізвище)

«5» вересня 2019 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК
ВИКОНАННЯ ДИПЛОМНОГО МАГІСТЕРСЬКОГО ПРОЕКТУ**

**Студентом спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Прізвище, ім'я, по батькові Івашина Владислав Едуардович
Тема: «Проект готелю категорії «****» на 180 місць у місті Дніпро з
упровадженням інноваційних технологій»
Затверджена наказом ректора № 172-Н від «3» вересня 2019 р.
Термін подання студентом дипломного магістерського проекту 19 грудня
2019 р.**

Вихідні дані до дипломного магістерського проекту: проаналізувати основні теоретичні положення теми, виходячи з рівня розробленості проблеми у сучасній теорії, вирішити дискусійні та невирішені аспекти. Визначити концепцію засобу розміщення та рівень комфорту. Спрогнозувати інноваційну діяльність для засобу розміщення. Запропонувати інноваційні готельні і ресторани технології для впровадження у засобі розміщення. При моделюванні сервісно-виробничого процесу в готелі, включити групи приміщень відповідно до ДБН. Визначити структуру номерного фонду готелю. Розрахувати чисельність обслуговуючого персоналу готелю, зробити висновки. Розробити штатний розклад готелю, скласти посадову інструкцію директор готелю.

Зміст розрахунково-пояснювальної записки. Реферат. Вступ. Теоретичні аспекти інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. Прогнозування інноваційної діяльності для засобу розміщення. Технологічне проектування. Організаційне та технічне забезпечення функціонування засобу розміщення. Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях. Організаційно-економічний розділ. Висновки.

Перелік графічного матеріалу. Інноваційні технології – 1 лист А3. План приймально-вестибюльної групи приміщень – 1 лист А3. План ресторану – 1 лист А3. Загальний план благоустрою території готелю – 1

лист А3. План номерів з розташуванням обладнання – 1 лист А3. Економічна ефективність прийнятих рішень – 1 лист А3.

Консультанти розділів дипломного магістерського проекту

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ. Теоретичні аспекти інновацій в готельно-ресторанному бізнесі	-	30.09	11.10
Прогнозування інноваційної діяльності для засобу розміщення	-	12.10	04.11
Технологічне проектування	-	05.11	04.12
Організаційне та технічне забезпечення функціонування засобу розміщення	доцент Володько О.В. доцент Бичков Я.М.	05.12	12.12
Організаційно-економічний розділ	-	13.12	19.12

Календарний графік виконання дипломного магістерського проекту

Зміст роботи	Термін виконання	Фактичне виконання
Вступ. Теоретичні аспекти інновацій в готельно-ресторанному бізнесі	30.09-11.10. 2019	
Прогнозування інноваційної діяльності для засобу розміщення	12.10-04.11. 2019	
Технологічне проектування	05.11-04.12. 2019	
Організаційне та технічне забезпечення функціонування засобу розміщення	05.12-12.12. 2019	
Організаційно-економічний розділ	13.12-19.12. 2019	

Дата видачі завдання «5» вересня 2019 р.

Студент _____ Івашина В. Е.

(підпис)

Науковий керівник _____ к.е.н., доцент А.С. Капліна

(підпис)

(науковий ступінь, вчене звання, ініціали та прізвище)

Результати захисту дипломного магістерського проекту

Дипломний магістерський проект оцінений на _____

(балів, оцінка за національною шкалою, оцінка за ECTS)

Протокол засідання ЕК № _____ від « _____ » _____ 2019 р.

Секретар ЕК _____ (підпис) _____ (ініціали та прізвище)

ВІДГУК
керівника дипломного магістерського проекту
ступеня магістр
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
виконаного на тему: «Проект готелю категорії «**» на 180 місць у місті**
Дніпро з упровадженням інноваційних технологій»
студентом Івашиною Владиславом Едуардовичем

Дипломний магістерський проект студента Івашини Владислава Едуардовича складається із пояснювальної записки та графічної частини. Обсяг та зміст пояснювальної записки відповідає вимогам ПУЕТ до дипломних магістерських проектів. Графічна частина виконана на шести окремих листах встановленого формату А-1. Її оформлення відповідає сучасним вимогам до проектно-конструкторської документації.

Студент виявив достатній рівень теоретичних знань та професійних навичок, провівши аналіз конкурентоздатності конгрес-готелю, обґрунтував доцільність будівництва та його місце розташування, визначив перелік додаткових послуг, визначив які саме інновації необхідно впровадити в готелі (встановлення автоматизованої системи управління Servio Hotel) та ресторани (Room Service app).

Автором були передбачені групи приміщень відповідно до вимог ДБН, розроблена функціональна організація конгрес-готелю, визначена структура всіх основних і допоміжних служб. Складена виробнича програма закладу ресторанного господарства, яка відповідає визначеному типу.

Всі розділи проекту виконані відповідно до методичних рекомендацій в повному обсязі. До виконання дипломного магістерського проекту приступив вчасно. Структурно-логічні розділи проекту виконувались у встановлені терміни.

У цілому дипломний проект залишає враження цілісної та логічно завершеної роботи. При відповідному захисті Івашина Владислав Едуардович заслуговує присвоєння кваліфікації магістра з готельно-ресторанної справи.

Керівник дипломного магістерського проекту _____ Капліна А.С.

ЗМІСТ

Реферат	8
Паспорт	12
ВСТУП	13
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙ В ГОТЕЛЬНО -РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	17
1.1 Інноваційний розвиток – основа конкурентоспроможності підприємств готельного господарства	17
1.2 Інноваційні технології в готельному господарстві	21
1.3 Інноваційні технології в ресторанному господарстві	25
Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2 ПРОГНОЗУВАННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ	30
2.1 Аналіз зовнішнього середовища готелю	30
2.2 Концептуальні засади засобу розміщення та обґрунтування його внутрішнього середовища	41
2.3 Заходи з упровадження інноваційних технологій в засобі розміщення	46
2.3.1 Упровадження інновації в готельному господарстві	46
2.3.2 Упровадження інновації в ресторанному господарстві	50
Висновки до розділу 2	51
РОЗДІЛ 3 ТЕХНОЛОГІЧНЕ ПРОЕКТУВАННЯ	53
3.1 Обґрунтування місця розташування засобу розміщення	53
3.2 Проектування приміщень готелю	55
3.2.1 Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень	55
3.2.2 Проектування житлової групи приміщень	58
3.2.3 Проектування приміщень побутового обслуговування і	60

	торгівлі	
3.2.4	Проектування приміщень культурно-дозвілєвого призначення	61
3.2.5	Проектування приміщень та споруд фізкультурно-оздоровчого призначення	62
3.2.6	Проектування групи адміністративних, господарських та виробничих приміщень	63
3.3	Проектування закладів ресторанного господарства при готелі	66
3.3.1	Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	67
3.3.2	Виробнича програма підприємства харчування	68
3.3.3	Проектування приміщень приймання і зберігання продуктів	70
3.3.4	Проектування виробничих приміщень	72
3.3.4.1	Розрахунок гарячого цеху	74
3.3.5	Проектування приміщень для відвідувачів	81
3.3.6	Проектування службово-побутових приміщень	82
3.3.7	Визначення площі приміщень закладу ресторанного господарства	82
3.4	Визначення загальної площі засобу розміщення та розробка об'ємно-планувальних рішень	83
	Висновки до розділу 3	87
РОЗДІЛ 4	ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ТА ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	88
4.1	Розробка завдання на проектування готелю із зазначеними факторами майбутнього розвитку	88
4.2	Дизайнерські рішення та елементи реклами готелю	90
4.3	Функціонування інженерних систем готелю	93
4.4	Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях	100

4.4.1	Організація та управління охороною праці у готелі	100
4.4.2	Аналіз умов праці на підприємстві	102
4.4.3	Безпека праці при виконанні основних видів робіт з електричним струмом	107
4.4.4	Рекомендації щодо покращення умов праці та стану захищеності від надзвичайних ситуацій на підприємстві	109
	Висновки до розділу 4	112
РОЗДІЛ 5	ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИЙ	113
5.1	Управління засобом розміщення	113
5.1.1	Визначення структури органів управління готелем та їх завдань	113
5.1.2	Розробка раціональної організаційної структури управління готелем	114
5.1.3	Розробка штатного розкладу підприємства	117
5.2	Організація роботи засобу розміщення	120
5.3	Економічна ефективність проекту	122
5.3.1	Обґрунтування операційних доходів готелю	122
5.3.2	Планування поточних витрат	127
5.3.3	Планування операційного прибутку готелю	128
5.4	Оцінка ефективності впровадження інновацій	129
5.5	Дослідження ризиків	132
	Висновки до розділу 5	133
	ВИСНОВКИ	134
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	136
	ДОДАТКИ	141

РЕФЕРАТ

Дипломний магістерський проект викладено на 134 с. друкованого тексту; містить 49 таблиць, 5 рисунків і 6 аркушів креслень.

Обґрунтовано теоретичні аспекти інновацій в готельно-ресторанному бізнесі: визначено сутність інновацій в різних сферах діяльності, їх сучасні тенденції розвитку.

Визначено концептуальні засади конгрес-готелю, проведено аналіз його внутрішнього та зовнішнього середовища.

Проаналізовано конкурентів готелю у місті Дніпро, досліджено послуги, які надаються в готелях міста Дніпро. Визначено перелік додаткових послуг, які будуть надаватися в готелі.

В готелі – запропоновано впровадити дві інновації: в готелі – в готелі – АСУ Servio Hotel; в ресторані – створення мобільного додатку для користування послугою Room Service.

Розраховано площі основних груп приміщень готелю: приймально-вестибюльної, поповерхового обслуговування, побутового обслуговування, житлової групи, підрозділу харчування (ресторан і бари), культурно-дозвіллезового призначення, фізкультурно-оздоровчого призначення, адміністративної, господарської групи приміщень.

Розрахована загальна площа готелю (6453,85 м²), визначена його поверховість (6 поверхів).

Розрахована чисельність персоналу готелю (130 чол.) і складено штатний розпис працівників. Визначено показники діяльності готелю – чистий прибуток 20986,58 тис. грн; рентабельність – 31,20 %.

Ключові слова: інновації, готельно-ресторанний бізнес, Servio Hotel, мобільний додаток.

РЕФЕРАТ

Дипломный магистерский проект изложен на 134 с. печатного текста; содержит 49 таблиц, 5 рисунков и 6 листов чертежей.

Обоснованы теоретические аспекты инноваций в гостинично-ресторанном бизнесе: определена сущность инноваций в различных сферах деятельности, их современные тенденции развития.

Определены концептуальные основы гостиницы, проведен анализ его внутренней и внешней среды. Установлено, что для реализации программы инновационного развития предприятия целесообразно внедрить инновации в гостинице и инновации в ресторане отеля.

Проанализированы конкуренты гостиницы в городе Днепр, определены услуги, которые они предоставляют. Определен перечень дополнительных услуг, которые будут предоставляться в конгресс-гостинице.

Предложено внедрить две инновации: в гостинице – АСУ Servio Hotel; в ресторане – создание мобильного приложения для пользования услугой Room Service.

. Рассчитаны затраты на внедрение данных инноваций.

Для решения вопроса конкурентоспособности гостиницы категории «****» на 180 мест на рынке гостиничных услуг города Днепр целесообразно разработать перспективный план его развития с использованием на первом этапе инновационных разработок, что позволило бы ему иметь существенные конкурентные преимущества.

Рассчитаны площади основных групп помещений гостиницы: приемно-вестибюльной, поэтажного обслуживания, бытового обслуживания, жилой группы, подразделения питания (ресторан и бары), культурно-досугового назначения, физкультурно-оздоровительного назначения, административной, хозяйственной группы помещений.

Сформулированы и обоснованы характеристики планировочного, архитектурного, инженерного и технологического решений средства

размещения, его основных параметров с учетом технологических и градостроительных требований. Определено место расположения отеля и разработан план благоустройства. Построена система управления охраной труда в отеле, определены ответственные лица за технику безопасности и охрану труда, их служебные обязанности.

Рассчитана общая площадь отеля (6453,85 м²), определенная его этажность (6 этажей).

Рассчитана численность персонала отеля (130 чел.) И составлено штатное расписание работников. Определены показатели деятельности гостиницы – чистая прибыль 20986,58 тыс. грн; рентабельность – 31,20%. Внедрение инновационных технологий позволит обеспечить прибыль гостиницы.

Ключевые слова: инновации, гостинично-ресторанный бизнес, Servio Hotel, мобильное приложение.

ABSTRACT

Master's degree project described on 134 pages of printed text; contains 49 tables; 5 figures and 6 sheets of drawings.

Theoretical aspects of innovations in hotel and restaurant business are grounded: the essence of innovations in various fields of activity, their modern development tendencies is defined.

The conceptual foundations of the hotel are determined, and its internal and external environment is analyzed. It is established that to implement the program of innovative development of the enterprise it is advisable to introduce innovations in the hotel and innovations in the hotel restaurant.

The competitors of the hotel in the city of Dnipro are analyzed. A list of additional services to be provided at the hotel has been determined.

It is proposed to introduce two innovations: in the hotel – PMS Servio Hotel; in the restaurant – mobile app for Room Service.

The costs of implementing these innovations have been calculated.

It was found that to solve the question of the competitiveness of a «****» hotel on 180 places in the market of hotel services in Dnipro, it is expedient to develop a long-term plan for its development using innovative developments at the first stage, which would allow it to have significant competitive advantages.

The areas of the main groups of the hotel premises are calculated: reception-vestibule, floor maintenance, consumer services, a residential group, a food division (restaurant and bars), cultural and recreational purposes, physical fitness, administrative and economic groups of premises.

The characteristics of planning, architectural, engineering and technological solutions of the accommodation facility, its main parameters, taking into account technological and town-planning requirements, are formulated and justified. The location of the hotel has been determined and a plan for improvement has been developed. A management system for labor protection in the hotel has been built, responsible persons for safety and labor protection and their duties have been identified. The total area of the hotel (6453,85 m²) is calculated, its definite number of stores (6 floors).

The number of hotel staff is calculated (130 people). The indicators of the hotel activity are determined – net profit of 20986,58 thousand UAH; profitability – 31,20%. The introduction of innovative technologies will ensure the profit of the hotel.

Keywords: innovation, hotels and restaurants, Servio hotel, mobile app.

Паспорт підприємства

Готель на 180 місць у місті Дніпро
(засіб розміщення, місце розташування)

I. Будівельно-технічні показники

1. Категорія готелю		«****»
2. Кількість номерів		101
3. Кількість місць		180
4. Площа земельної ділянки	13500	м ²
5. Загальна площа будівлі (в основі)	1075,64	м ²

II. Прогноз основних економічних показників на рік

1. Доходи від операційної діяльності	67255,61	тис. грн.
2. Поточні витрати	41662,23	тис. грн.
3. Фінансовий результат до оподаткування	25593,38	тис. грн.
4. Чистий прибуток	20986,58	тис. грн.
5. Рентабельність діяльності	31,20	%
6. Середньооблікова чисельність працівників	130	осіб

Студент-дипломник

(підпис)

Івашина В.Е.

(ПІБ)

Керівник проекту

(підпис)

к.е.н., Капліна А.С.

(науковий ступінь, вчене звання, ПІБ)