

Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Кафедра Готельно - ресторанного бізнесу (ГРБ)

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до виконання курсового проекту
з курсу

«ІННОВАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

для студентів, які навчаються за спеціальністю
241 «Готельно-ресторанна справа»
освітнього ступеня магістр денної та заочної форм навчання

Затверджено Радою спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
Протокол № 1 від 31.08. 2021 р.

Лебеденко Т.Є.,Тітомир Л.А. Інновації в індустрії гостинності.: Методичні вказівки до виконання курсового проекту з курсу «Інновації в індустрії гостинності» для студентів, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеня магістр денної та заочної форм навчання. Одеська національна академія харчових технологій, 2021 – 32 с.

Укладачі: Лебеденко Т.Є.,доктор техн.наук,професор кафедри ГРБ;
Тітомир Л.А., канд. техн. наук, доцент кафедри ГРБ.

Відповідальний за випуск зав. кафедрою ГРБ
проф., доктор техн. наук

Лебеденко Т.Є.

ВСТУП

Нормативною формою державної атестації відповідно до освітньо-професійної програми підготовки за напрямом «Готельно-ресторанна справа» регламентовано написання і захист курсового проекту магістра.

Впродовж виконання курсового проекту студент демонструє практичне використання теоретичних знань при вирішенні технологічних і організаційних завдань. У курсовому проекті втілюються результати теоретичних знань, практичних навичок, наукових досліджень і досягнення науково-технічного прогресу, впровадження інноваційних технологій у різні сфери готельного та ресторанного господарств.

Дані методичні рекомендації надають студентам допомогу у виконанні, оформленні курсових проектів та підготовці їх до захисту. В методичних вказівках наведені практичні рекомендації щодо проведення необхідних розрахунків, розроблення інноваційних концепцій та пропозицій сучасного розвитку закладів готельно-ресторанного господарства. Відповідно до вимог освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» під час виконання дипломної роботи студент повинен набути таких компетентностей:

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТУ

Курсовий проект розробляється на матеріалах аналізу діяльності закладів готельно-ресторанного господарства, що функціонують у сучасних економічних умовах і займаються наданням основних послуг проживання та харчування з використанням сучасних інноваційних технологій.

Метою курсового проекту є практичне закріплення та поглиблення теоретичних знань, а також моделювання впровадження інноваційних технологій, використання нормативних документів, матеріалів і методів досліджень для практичного втілення наукових принципів при вирішенні питань, що розглядаються у курсовому проекті.

Відповідно до вимог освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» під час виконання курсового проекту студент повинен набути таких загальних та спеціальних компетентностей:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК 6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті

Спеціальні (фахові) компетентності спеціальності (СК)

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу

СК4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.

СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

При виконанні курсового проекту здобувач вищої освіти може отримати наступні *програмні результати навчання*:

ПНР 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

ПРН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг

ПНР 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних

ПНР 6. Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності

ПНР 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій)

ПНР 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів

послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах

2. ТЕМАТИКА КУРСОВИХ ПРОЕКТІВ

Теми курсових проектів розробляє випускова кафедра з урахуванням специфіки спеціальностей та спеціалізацій, за якими здійснюється підготовка фахівців, вимог галузевих стандартів вищої освіти для відповідного освітньо-кваліфікаційного рівня. Окремі теми можуть бути запропоновані студентами з відповідним обґрунтуванням доцільності їх розробки. Як правило, вони пов'язані з науково-дослідною роботою студента (НДРС) на кафедрі або його професійною діяльністю (для студентів заочної форми навчання). Теми повинні бути актуальними, відповідати сучасному рівню науки, техніки і технологій, спрямованими на вирішення різних проблем готельно-ресторанного бізнесу.

Проект має носити логічний, доказовий, аргументований характер і відповідати наступним вимогам:

- містити поглиблений аналіз досліджуваної проблеми;
- містити науково-обґрунтовану концепцію закладу готельно-ресторанного господарства;
- містити виконані розрахунки та графічні матеріали;
- мати належне оформлення;

Курсовий проект, який не відповідає вимогам, щодо складу та оформлення проектної документації, не містить необхідної кількості графічних матеріалів до захисту не допускається.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТУ

Організаційно процес виконання курсового проекту складається з наступних етапів:

- 1) *підготовчого*, який починається з вибору студентом теми та отримання індивідуального завдання від керівника курсового виконання роботи.
- 2) *основного*, який повинен бути повністю виконаний, згідно наданої теми і перевірений керівником;
- 3) *заключного*, який включає отримання відгуку керівника на курсовий проект та допуск до захисту; проведення захисту на кафедрі у присутності викладачів-членів приймальної комісії.

Після вибору і затвердження теми та завдання на курсовий проект студент приступає до його виконання. Курсовий проект виконується студентом самостійно за консультаціями керівника роботи.

На період виконання курсового проекту на кафедрі складаються графіки консультацій керівників, які сприяють ритмічній роботі студентів над курсовим проектом.

4. СТРУКТУРА КУРСОВОГО ПРОЕКТУ

Курсовий проект виконується на підставі поглибленого вивчення тенденцій сучасного розвитку готельно-ресторанного господарства, аналізу вітчизня-

них та зарубіжних джерел на предмет інноваційної складової сфери послуг, ознайомлення з передовим досвідом з обраної проблеми, а також проведення власних науково-теоретичних досліджень з метою впровадження різних типів інновацій в роботу реального підприємства для вирішення визначених завдань.

Курсовий проект складається із текстової частини і графічних матеріалів. Текстова частина курсового проекту повинна мати таку структуру:

- Титульний аркуш;
- Завдання на курсовий проект;
- Анотація;
- Зміст;
- Список використаної літератури та інформаційних ресурсів;
- Додатки;
- Графічні матеріали

В залежності від визначеного предмету дослідження курсового проекту, а саме- ресторану(кафе) , як самостійного підприємства або готелю, студент виконує письмово роботу, згідно за змістом №1 або №2.

№ 1. ЗМІСТ КУРСОВОГО ПРОЕКТУ (РЕСТОРАН)

Титульний аркуш

Завдання на курсовий проект

Анотація

Зміст

Вступ

1. Теоретичний розділ. Загальна характеристика підприємства.

1.1. Поняття інновацій у ресторанному господарстві та їх сутність

1.2. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту ресторанного господарства

1.3. Аналіз ринку послуг ресторанного господарства обраного сегменту.

2. Практичний розділ. Впровадження інновацій в діяльність підприємства ресторанного господарства.

2.1. Дослідження конкурентів діючого підприємства .

2.2. Наукове обґрунтування концепції діяльності закладу ресторанного господарства.

2.3. Характеристика комплексу послуг закладу та його структура управління.

2.4. Впровадження новітніх технологій та інновацій в заклад ресторанного господарства.

Висновки і рекомендації

Список літератури

Додатки

Графічна частина курсового проекту (ресторан):

1. SWOT-аналіз підприємства
2. Концепція закладу ресторанного господарства
3. Послуги або структура управління закладу ресторанного господарства

№2. ЗМІСТ КУРСОВОГО ПРОЕКТУ (ГОТЕЛЬ)

Титульний аркуш

Завдання на курсовий проект

Анотація

Зміст

Вступ

1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства
 2. Аналіз ринку послуг в готельно-ресторанній сфері обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого готельного підприємства
 3. Дослідження попиту на можливість впровадження інновацій в заклад та аналіз уподобань його потенційних споживачів
 4. Розробка інноваційної концепції та шляхи її впровадження
 5. Характеристика структури управління готельного підприємства.
 6. Особливості надання додаткових послуг персоналом готелю.
 7. Стратегія інноваційного розвитку підприємства та його перспективи.
- Висновки і рекомендації
Список літератури
Додатки

Графічна частина курсового проекту (готель):

- 1 SWOT-аналіз підприємства
- 2 Концепція закладу готельно-ресторанного господарства
- 3 Послуги або структура управління закладу готельно-ресторанного господарства.

5. ВИМОГИ ЩОДО ОФОРМЛЮВАННЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТУ

5.1. Обсяги курсового проекту

Обсяг курсового проекту – 30-40 стор. машинописного тексту на аркушах формату А4 (210×297, мм) за вимогами «ДСТУ3008-95 Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення», «ГОСТ 3.1128-93 ЕСТД Общие правила выполнения графических технологических документов» та «ГОСТ 2.105-95 ЕСКД Общие требования к текстовым документам».

5.2. Структурні складові.

5.2.1. Титульна сторінка. Титульна сторінка є першою сторінкою кваліфікаційної роботи. Всі данні (тема, прізвище, ім'я та по-батькові автора, керівника,) на титульному листі пишуть чітко.

5.2.2. Завдання на курсовий проект. В завданні на кваліфікаційну роботу вказують тему згідно з розподілом, прізвище, ім'я та по-батькові студента повністю, фамілію керівника. Вказують зміст роботи, перелік графічного матеріалу.

Завдання на кваліфікаційну роботу після повного її завершення підписує автор та керівник..

5.2.3. Анотація на курсовий проект. Анотація обсягом 0,5-1 сторінки державною мовою повинна стисло відображати загальну характеристику та основний зміст курсового проекту і містити:

- відомості про обсяг роботи, кількість ілюстрацій, таблиць, креслень, додатків і бібліографічних найменувань за переліком посилань;
- мету проекту, застосовані методи та отримані результати (характеристика об'єкта проекту, нові якісні та кількісні показники);
- рекомендації щодо використання і впровадження інновацій

5.2.4. Зміст курсового проекту. Зміст є переліком розділів(або пунктів) проекту. Назви заголовків у змісті перераховують у тій же послідовності, що й в тексті. Навпроти кожного заголовка вказують лише порядковий номер сторінки, з якої розпочинається розділ(або пункт). Зміст друкують на сторінці з рамкою та великим штампом з розмірами 185x40 мм

5.2.5. Вступ. Вступ повинен відображати актуальність і новизну проекту та містити:

- обґрунтування необхідності нової розробки або вдосконалення (модернізації) існуючого об'єкта проекту на основі аналізу сучасного стану проблеми за даними вітчизняної та зарубіжної науково-технічної літератури,
- обґрунтування основних для підприємства переваг можливості впровадження інноваційних технологій;

5.2.6. Основна частина курсового проекту. Основна частина повинна включати:

- характеристику об'єкта проекту;
- вибір і обґрунтування оптимальності інноваційних рішень для здійснення поставлених завдань;
- формування та обґрунтування інноваційних концепцій для подальшого розвитку підприємства;
- маркетингові дослідження за темою магістерського проекту;

- загальні висновки щодо відповідності отриманих результатів завданню на курсовий проект та висунутим вимогам, можливість впровадження або застосування результатів.

5.2.7. Висновки та рекомендації . Висновки та рекомендації – це стисле викладання сутності та переваг інновацій курсового проекту. У висновках викладають найбільш важливі теоретичні та практичні результати за проектом, які містять новітні технологічні та технічні рішення згідно з завдання проекту. Наводять пропозиції та рекомендації щодо інноваційного впровадження, практичного застосування отриманих результатів за проектом на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу

5.2.8. Перелік використаних джерел. Перелік використаних джерел слід розміщувати одним із таких способів:

- у порядку згадування в тексті (найбільш зручний у використанні);
- в алфавітному порядку прізвищ авторів наукових творів;
- у хронологічному порядку.

5.3. Оформлення тексту

Текст, графіки, таблиці, рисунки оформлюють згідно із вимогами «ГОСТ 2.105-95 ЕСКД Общие требования к текстовым документам», «ДСТУ 3008-95 Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення».

Оформлення тексту проекту в машинописному вигляді виконують за допомогою текстового редактора Word (**кегель – 14, інтервал 1,3, шрифт Times New Roman**). Текст має бути написаний на одній стороні стандартного білого аркуша формату А4 (210x297 мм) з рамкою, що відстоїть від лівого краю листа на 20 мм, від інших країв на 5 мм. З усіх сторін рамки залишають поля для тексту. Таким чином, треба дотримуватись таких розмірів поля для тексту відповідно краю листа, мм: ліве — не менше 30, праве — не менше 10, верхнє — не менше 15, нижнє — не менше 25. Текст друкують на сторінках з малим штампом з розмірами 130x15 мм

Текст роботи, заголовки, таблиці, рисунки, додатки мають бути написані чорнилом одного кольору. Окремі слова, формули, знаки, які вписують у текст, мають бути того ж кольору і за насиченістю мінімально відрізнятися від основного тексту.

Терміни, використані в тексті, повинні відповідати загальноприйнятим у літературі. Слід уникати слів «я», «мною», краще використовувати знеособлені форми — «доцільно», «спостерігається», «в роботі пропонується», в окремих випадках можна вживати «нами одержано», «на наш погляд». У роботі не допускаються стилістичні, орфографічні та граматичні помилки.

У разі посилання на літературні джерела вказують порядковий номер за списком використаної літератури в квадратних дужках.

Допускаються тільки загальноприйняті скорочення: рр. — роки; та ін. — та інші; і т. д. — і так далі; тис, млн. — тисяча, мільйон тощо.

5.3.1. Структурні елементи тексту. Структурні елементи «Зміст», «Вступ», «Висновки», «Список використаних джерел» не нумерують. Розділи нумерують арабськими цифрами. Після номера розділу ставлять крапку, після

назви розділу крапку не ставлять. Параграфи (підрозділи) нумерують у межах кожного розділу, номер параграфа складається із номера розділу і номера самого параграфа, розділених крапкою. За необхідності параграфи також можуть бути розбиті на пункти. У такому разі номер пункту позначають додатковою цифрою, наприклад, 1.1.1, 1.1.2.

Заголовки розділів розміщують симетрично до тексту, не підкреслюють і пишуть без крапки в кінці. Кожний розділ, у тому числі вступ, висновки, список літератури, додатки, слід розпочинати з нової сторінки. Не допускається розміщувати назву параграфа або пункту в нижній частині сторінки, якщо після неї поміщається лише один рядок тексту.

5.3.2. Нумерація сторінок. Сторінки мають бути пронумеровані арабськими цифрами у правому нижньому куті в рамці. Титульний аркуш входить до загальної нумерації та вважається першою сторінкою, але номер сторінки на ньому не ставлять. Нумерації підлягають не лише сторінки основного тексту, а й списку літератури і додатків.

5.3.3. Оформлення таблиць. Таблиці нумерують арабськими цифрами в межах розділу і обов'язково мають назву. Над лівим верхнім кутом таблиці перед заголовком розміщують надпис «Таблиця» і вказують номер, що складається з номера глави та порядкового номера таблиці. Таблиці наводять безпосередньо після тексту, де про них згадується вперше, або на наступній сторінці; на них має бути посилання в тексті. Громіздкі таблиці краще розмістити в додатках. У разі переносу на наступну сторінку не повторюють повністю макет таблиці, а замінюють назви граф цифрами і вказують «Продовження таблиці» без повторення її повної назви. Заголовки граф пишуть з великої літери, підзаголовки — з малої, якщо вони утворюють одне речення з заголовком. У кінці заголовків граф крапку не ставлять.

Приклад оформлення таблиці:

Таблиця 5.1

Склад і площа приміщень побутового обслуговування

пп	Приміщення	Площа, м ²	Перелік меблів і їх кількість
	Камера схову	10	Сейф, шафки, стіл
	Кімната побутового обслуговування	12	Стіл, стільці, шафи
	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю	20	Стіл, стілець, шафи, стелажі
	Корисна площа приміщень $S_k =$		

Таблиця з номером вирівнювання по правому краю. Назва таблиці на наступному рядку вирівнювання по середині. Нумерація таблиць: перша цифра – номер розділу, друга цифра – номер таблиці в розділі.

5.3.4. Оформлення ілюстрації. Ілюстрації (рисунки, графіки, схеми) розміщують безпосередньо після тексту, в якому про них вперше згадується, або на наступній сторінці; на всі ілюстрації мають бути посилання. Назву розміщу-

ють під ілюстрацією; нумерацію здійснюють арабськими цифрами в межах розділу (наприклад, «Рис. 2.1...» означає першу ілюстрацію в другому розділі). Якщо ілюстрація одна на всю роботу, її не нумерують.

Графіки, схеми мають бути виконані акуратно і технічно грамотно. Виділення окремих сегментів або ліній на графіку здійснюють різними типами зображень ліній, але одним кольором, таким же, як основний текст. До назви графіка ставляться ті ж вимоги, що і до заголовка таблиці

5.3.5. Оформлення списку літератури. До списку літературних джерел включають лише ті видання, які дійсно були використані при написанні роботи. Традиційно не включають у списки літературних джерел енциклопедії, довідники, словники. У переліку літератури застосовують суцільну нумерацію джерел. Назву джерела треба навести мовою оригіналу, за алфавітом.

5.3.6. Оформлення додатків. Додатки оформлюють як продовження основного тексту і розміщують у тому ж порядку, у якому їх згадують у тексті. Кожен додаток має починатися з нової сторінки і мати заголовок. В правому верхньому куті малими літерами з першої прописної пишуть слово «Додаток». Додатки позначають послідовно прописними буквами алфавіту (наприклад, «Додаток А», «Додаток Б» і т. д.).

5.4. Оформлення графічних матеріалів. Графічні матеріали курсового проекту виконують згідно вимог ЕСКД (єдина система конструкторської документації) Кількість листів в курсовому проекті – три. Графічну частину виконують на ватмані олівцем (схеми, плани – в туші або маркером) або з застосуванням програми AutoCAD.

Креслення має бути виконано на одній стороні стандартного аркуша формату А1 (594x841 мм) з рамкою та основним надписом з розмірами 185x55 мм. Відступи для рамки: з лівої сторони відступ 20 мм, по контуру 5 мм.

6. ОБҐРУНТУВАННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ КОНЦЕПЦІЇ

6.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства.

В пункті «Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства» студенти повинні зробити детальний аналіз діючого підприємства готельно-ресторанного господарства. Аналіз починають з пошуку інформації в Інтернет та спеціалізованих ресурсах www.tripadvisor.ru, www.booking.com. Якщо про заклад дуже мало інформації (менше 10-20 відгуків) чи його зовсім нема на цих сайтах – треба продовжити пошук на інших Інтернет ресурсах – будь-які відгуки клієнтів чи згадки про заклад будуть в нагоді. Також дуже ціною інформацією є інформація про заклад з його офіційного сайту.

В даному розділі слід своїми словами дуже чітко описати всю інформацію про обраний об'єкт:

–місце розташування,

- спектр надаваних послуг,
- рівень обслуговування закладу,
- середній рівень цін на послуги,
- кількість посадочних місць/ кількість номерів,
- наявність знижок та їх розмір,
- дизайн, інтер'єр,
- цехі (асортимент страв),

Наступний етап передбачає більш детальне дослідження та аналіз закладу. На сайтах www.tripadvisor.ru та www.booking.com треба уважно розглянути усі характеристики та оцінки відвідувачів.

Після аналізу характеристик та оцінок закладу слід провести детальний аналіз відгуків гостей – вказати кількість позитивних та негативних відгуків, написати резюме та перелічити основні зауваження та речі, які більш за все радують відвідувачів. Важливо не лише навести інформацію з наведених ресурсів, а проаналізувати її та описати власні висновки з проведеного аналізу.

Для того, щоб знайти будь-які згадки про заклад в Інтернет можна шукати його назву пошукових системах, або скористатися спеціальними сервісами Гугл - www.google.com/alerts чи Яндекс blogs.yandex.ru. Слід також пам'ятати, що багато відгуків можна знайти в соціальних мережах та Одеському форумі.

Після проведеного аналізу закладу слід провести аналіз його офіційного сайту та сторінок в соціальних мережах. Якщо у закладу нема сайти та сторінок в соціальних мережах – це також слід зазначити і навести рекомендації по їх створенню.

Наступний етап передбачає проведення swot-аналізу закладу.

Традиційний метод SWOT - аналізу дозволяє провести детальне вивчення зовнішнього й внутрішнього середовища. Результатом раціонального SWOT-аналізу, спрямованого на формування узагальненого інформаційного потенціалу, повинні з'явитися ефективні рішення, що стосуються відповідної реакції (впливу) суб'єкта (слабкої, середньої й сильної) відповідно до сигналу (слабким, середньому або сильним) зовнішнього середовища.

Відмінна риса розглянутого підходу до проведення SWOT-аналізу на підприємстві полягає в наступному:

1. Його побудова базується на методології системно-цільового підходу, де основна увага акцентується на вимірі параметрів зовнішнього й внутрішнього середовища в просторі, у часі й з урахуванням інформаційного потенціалу
2. Проведено структурування факторів зовнішнього й внутрішнього середовища, що є універсальною для будь-якого підприємства.
3. Здійснюючи синтез факторів зовнішнього й внутрішнього середовища, що далі в перспективі відображається у системі рішень.

Сильні сторони підприємства покликані забезпечити його прискорене просування до досягнення стратегічних цілей, у той час як його «недоліки» викликають гальмування. Тут також природно враховувати можливості й погрози зовнішнього середовища, без яких неможливо вірно визначити перспективи розвитку організації.

Чинність - це властивість організаційної системи, що за умови синтезу з можливостями зовнішнього середовища забезпечує прискорене просування системи до досягнення стратегічних цілей. Особливий інтерес при цьому представляє утворення «спіралі розвитку» - траєкторії, що формується внаслідок «накладення» (синтезу) сильних сторін організаційної системи на сприятливі можливості зовнішнього середовища (з урахуванням слабких сторін організаційної системи й погроз зовнішнього середовища).

Слабкість - негативна властивість організації, що визначає її гальмування в процесі руху до досягнення стратегічних цілей. Гальмування стає істотним при злитті (синтезі) основних слабостей організаційної системи з істотними погрозами зовнішнього середовища. При цьому також не можна ігнорувати сильні сторони підприємства й можливості зовнішнього середовища.

Можливості - це тенденції або події в зовнішньому середовищі, при правильній відповідній реакції на які організація домагається істотного просування до поставлених стратегічних цілей.

Загрози - це тенденції або події в зовнішньому середовищі, які під час відсутності відповідної реакції організації спричиняють значне погіршення стану організації на шляху до виконання своїх планів.

Структура таблиці з результатами SWOT-аналізу:

Табл. 6.1.

Структура таблиці з результатами SWOT-аналізу

	ПОЗИТИВНИЙ ВПЛИВ	НЕГАТИВНИЙ ВПЛИВ
ВНУТРІШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ	Strengths (сильні сторони)	Weaknesses (слабкі сторони)
ЗОВНІШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ	Opportunities (можливості)	Threats (загрози)

6.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства

В цьому пункті наводиться загальна характеристика галузі готельно-ресторанного бізнесу в регіоні де знаходиться заклад, яка може включати в себе:

- ємність ринку ресторанних і готельних послуг;
- представники національних кухонь;

- тенденції ціноутворення;
- асортимент послуг різних підприємств;
- очікуваний ріст галузі;
- економічні тенденції розвитку галузі;
- інновації і технологічні зміни;

Також треба описати місце розташування закладу – недоліки та переваги.

Наступним етапом роботи є збір інформації про конкурентів. Насамперед, за допомогою ресурсу 2gis треба визначити які заклади знаходяться поблизу та й ті, що знаходяться далеко, але теж можуть конкурувати. Слід пам'ятати про те, що конкурентами можуть бути не лише заклади, які знаходяться поблизу. Особливо це стосується готелів. Так, наприклад, для готелю «Бристоль» конкурентами можуть бути всі готелі 4-5 зірок в м. Одеса, а не лише ті що знаходяться в центрі міста. Для ресторану «Токіо Хаус» конкурентами будуть скоріш за все японські ресторани та он-лайн доставки суши, а не ресторани європейської кухні у центрі міста. Отже слід обрати 5-9 підприємств, які можна вважати найбільш сильними конкурентами – та далі проводити їх детальний аналіз.

Аналіз треба робити таким самим чином як і аналіз діючого закладу. Спочатку навести коротку характеристику (своїми словами, найважливіші аспекти – категорія, місце розташування, основна характеристика), а потім за допомогою www.tripadvisor.ru та www.booking.com зробити висновки за такою структурою:

- кількість та якість відгуків;
- основні переваги та недоліки в порівнянні з діючим закладом;
- коротка характеристика критеріїв якості (оцінки та рейтинг);
- наявність інноваційних технологій;
- цінова політика (середній чек чи ціни на основні позиції в ресторані, вартість одномісного стандартного номеру в готелі).

Завершити даний пункт треба зведенням в таблицю всіх показників якості закладів-конкурентів та особистими висновками щодо конкурентоспроможності діючого закладу. Для аналізу конкурентоспроможності обраних підприємств обирається система оцінки підприємств, наприклад, п'ятибальна, або десятибальна. Результати проведених досліджень наведуться у таблиці 6.2.

Таблиця 6.2.

Бальна оцінка конкурентоспроможності підприємства

Критерії	Підприємство, що розглядається	Підприємство-конкурент 1	Підприємство-конкурент 2	Підприємство-конкурент 3
...				
Загальна кількість балів				

На основі проведеного дослідження роблять висновки щодо:

- визначення конкурентоспроможності підприємства та його слабких сторін;
- усвідомлення необхідності впровадження інновацій в різні сфери діяльності ;
- добору різних типів інновацій щодо покращення бізнес-процесів;
- виявлення найкращих методів управління персоналом для підприємства даного типу;
- розробка інноваційних заходів з метою підвищення якості надання послуг та ефективності роботи; Наведений аналіз та висновки повинні вказувати на можливий подальший розвиток діючого закладу, формування нових стратегій розвитку, нової концепції, додаткових послуг, поліпшення роботи чи реорганізація окремих підрозділів закладу, та інше.

6.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних споживачів

Пункт розкриває уподобання обраної цільової аудиторії підприємства готельно-ресторанного господарства. В ньому треба провести дослідження попиту щодо нової концепції розвитку закладу. Дослідження попиту можна почати з огляду літератури, а потім перейти до кількісних та якісних досліджень методами анкетування та фокус-груп.

Будь-яке опитування треба починати з формування загальної мети дослідження. Наприклад, метою дослідження для розробки нової концепції закладу (піцерія) може бути – визначення смакових вподобань відвідувачів щодо вибору тої чи іншої піци. Метою дослідження розробки нової концепції готелю (впровадження анімаційних послуг) може бути – визначення вподобань потенційних гостей щодо різних видів анімаційних послуг в готелі. Після обґрунтування мети дослідження, слід чітко сформулювати задачі та основні питання, які важливі для розробки нової концепції

Маючи задачі дослідження можна переходити до формування груп питань.

Після того, як всі питання прописані слід ще раз уважно їх перевірити, видалити ті що не несуть важливої інформації, аби не перегрузити респондента. Оптимальна кількість питань в анкеті 15-20. Питання можуть бути як відкритими (з можливістю самостійно вказати відповідь) чи закритими (з вибором наведених відповідей).

Опитування можна проводити за допомогою Google Forms через Інтернет, по телефону, e-mail чи в ході приватного спілкування з респондентом. Для більш точних результатів треба дуже ретельно обирати цільову аудиторію респондентів, це повинні бути потенційні гості. За даними статистики для отримання достовірної інформації з помилкою вибірки до 8% та рівнем довірчої ймовірності 95% достатньо опитати 150 респондентів. Опитування 100 респондентів дасть помилку в 10%, 50 респондентів – 14%, а 200 респондентів – дасть покращення лише до 7%. Отже для курсового проекту оптимальним можна вважати кількість респондентів від 150 осіб.

6.4. Розробка інноваційної концепції

В цьому пункті, опираючись на всі проведенні дослідження (аналіз діючого закладу, аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства, дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних споживачів), можна зробити висновки про основні проблеми підприємства та обрати можливі інноваційні шляхи його розвитку.

Для того щоб розробити дійсно якісну концепцію – можна використовувати методику Я. Трофимова «Смислове проектування», яка полягає в пошуку основних смислів .

Отримавши по 10-20 відповідей на кожне з питань - що таке (ідентифікація закладу/концепції), навіщо мені як гостю (прийняття), що я отримую при користуванні як гість (винагорода), чим відрізняється концепція (диференціація), що може стати причиною відмови в користуванні (заперечення) – студент зможе зібрати безліч смислів та ідей для нової концепції .

Слід пам'ятати, що концепція – це короткий опис інноваційності закладу. Основну концепцію можна описати 2-3 реченнями.

Після короткого формулювання концепції слід навести перелік основних переваг закладу ,наприклад:

Концепція розвитку готелю «IL Decameron Luxury Design Hotel»

Впровадження ІТ-технологій в номерний фонд готелю «IL Decameron Luxury Design Hotel»

Етапи впровадження:

- реконструкція номерів Стандарт – об'єднання двох номерів в один Напівлюкс;
- модернізація номерного фонду готелю: в номерах категорій Напівлюкс та Люкс у кількості 37;
- встановлення смарт-планшетів для комфорту гостей;
- вклад інформаційного блоку для зручного користування.

Переваги:

- підвищення рівня обслуговування гостей;
- оптимізація роботи персоналу;
- зростання попиту на категорії номерів Напівлюкс та Люкс;
- приваблення нових гостей;
- отримання лідируючих позицій серед конкурентів.

Наступний етап – це більш детальний опис концепції, додаткових послуг, алгоритму роботи, тощо. Тут також треба обґрунтувати вибір саме такої концепції та довести її актуальність та ефективність.

6.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування

В пункті «Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування» слід описати можливі джерела додаткового прибутку для закладу за рахунок впровадження інновацій та стратегію рекламної кампанії – перелік основних видів реклами та обґрунтування цього вибору.

Надати вибір методів просування послуг об'єкта готельно-ресторанного господарства, що є основним етапом в розробці стратегії підприємства. Методи просування визначаються виходячи з цілей і завдань даної стратегії, обсягів і швидкості обертання інноваційних послуг.

Слід навести рекомендації щодо корисності впровадження інноваційних технологій в різні сфери діяльності об'єкта дослідження–ресторана або готеля, як результату наукового дослідження, які зможуть сприяти ефективності його роботи , конкурентноспроможності та перспектив подальшого розвитку.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Влащенко Н.М. Інноваційні технології в готельному господарстві/Н.М.Влащенко-Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2016.- 89 с.
2. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В. Г. Топольник ; Донец. нац. ун-т. економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. — Львів : Магнолія, 2016. - 328 с.
2. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. — Київ : ЦУЛ, 2018. - 304 с.
3. Прилепа Н.В. Особливості розвитку інноваційних технологій у сфері ресторанного господарства [Текст] / Н. В. Прилепа // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2016. – № 4, т. 2. – С. 212-215.
4. Тітомир Л.А., Данилова О.І. Інновації індустрії гостинності в Україні. Innovative development of the economy: global trends and national features. – Collective monograph. – Lithuania: Publishing House “Baltija Publishing”, 2018. – 716 p. – P. 353-376.
5. Тімар І. В. Інноваційна складова іміджу підприємств сфери готельних послуг / І. В. Тімар // Проблеми формування та розвитку інноваційної інфраструктури: європейський вектор – нові виклики та можливості [Електронний ресурс]: тези доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції, Львів, 14–16 травня 2015 року : до 50-річчя Інженерно-економічного факультету (Навчально-наукового інституту економіки і менеджменту) / Національний університет «Львівська політехніка» [та інші]. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2015. – С. 355–356.
6. Проектування комплексних підприємств харчування при готелі [Текст] : навч. посіб. / Г. М. Ряшко, Т. П. Новічкова ; Одес. нац. акад. харч. технологій. — Одеса : Чорномор'я, 2017. — 300 с.

Додаткова

1. Що таке Концепція? URL: <http://slovopedia.org.ua/38/53402/380929.html>
2. Організація готельного господарства. Підручник/С.І. Байлик, І.М.Писаревський-Харків: ХНУМГім.О.М.Бекетова, 2015-329с

Міністерство освіти і науки України

ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Курсовий проект

з «Інновації в індустрії гостинності» на тему:

Розробка концепції розвитку бази відпочинку
в болгарському стилі в с.м.т. Тарутіно Одеської області

Виконавець проекту:	студент групи _____ факультету ІТХРГ і ТБ _____ (Прізвище, ініціали) (Підпис)
Керівник проекту:	_____ (Прізвище, ініціали) (Підпис)

АНОТАЦІЯ

Курсового проекту за спеціальністю _____
 «Готельно-ресторанна справа»
 Кафедра «Готельно-ресторанного бізнесу»

Спеціальність _____241_ - «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра на якій виконувалась робота - «Готельно-ресторанного бізнесу»

Випускник _____ року за СВО «Магістр» факультету «Інноваційних технологій харчування і ресторано-готельного бізнесу» - ПІБ студента_____.

Тема: «_____»

Керівник – к.т.н., доцент кафедри ГРБ _____

Актуальність теми полягає в розробці інноваційної концепції конкурентоспроможного підприємства в м. Одеса, де пропонується створити кафе болгарської кухні з оригінальним дизайном інтер'єру та розширити спектр додаткових послуг. Такий проєкт дасть можливість студенту спеціальності готельно-ресторанна справа отримати практичний досвід роботи.

Загальна характеристика курсового проекту студента _____

Робота оформлена у вигляді текстової та графічної частини і повністю відповідає вимогам та методичним вказівкам до виконання курсового проєктування. Запропоновані інноваційно-функціональні рішення призначені для створення кафе болгарської кухні при базі відпочинку.

В курсовій роботі пропонується розширити спектр сучасних послуг, які будуть надаватися на базі відпочинку в с.м.т. Тарутіно Одеської області. Так як інфраструктура даного підприємства досить не розвинена, то пропонується повністю впровадити інноваційні технології. Пропонується впровадження нової тематичної направленості закладу (болгарська), відкриття кафе болгарської кухні, використання на підприємстві екологічно чистої продукції, вирощеної на власній території ферми та землях, удосконалення та розширення асортименту додаткових послуг підприємства, забезпечення новітньою матеріально-технічною базою, використання нових маркетингових засобів просування послуг підприємства.

У ході курсового проєктування студент Бродарської Т.І. провела аналіз існуючих -конкурентів, провела аналіз попиту на даний вид послуг, розробила концепцію, бізнес-план, а також маркетинговий план розвитку проєкту.

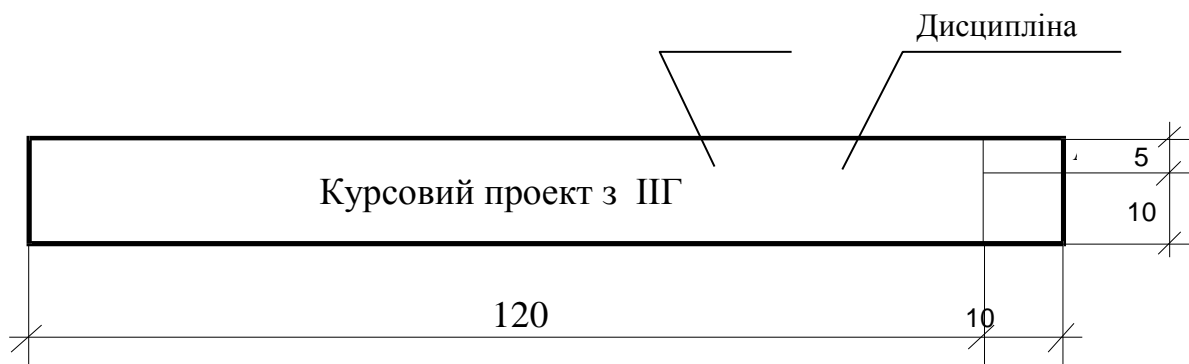
Загальна характеристика роботи:

– структура: робота складається з введення, ___ розділів, висновків та списку літератури; загальний обсяг становить ___ сторінок, робота містить ___ графіків, ___ таблиць та ___ додатків;

– графічна частина роботи представлена у вигляді ___ листів формату А1.

Дата захисту курсового проєкту «___» _____ 20__ року.

**Зразок основного напису на сторінках пояснювальної записки
(малий штамп)**



**Зразок основного напису на сторінках пояснювальної записки
(великий штамп – на змісті, експлікації приміщень, та специфікації
обладнання)**

					Курсовий проект з ІІГ			
Зм	Кіл	№ докум.	Підпис	Дата				
Студент					Розробка концепції розвитку нового готелю в м. Чорноморськ Одеської області	Літ.	Аркуш	Аркушів
Консульт							2	3
Керівник						ОНАХТ-2020		
Н.контр.						Каф. ГРБ		
Зав.каф.						Група ГРС-502		

Назва курсового проекту

Приклад оформлення списку літератури

Опис книг 1 автора:

1. Резник, Ю. М. Введение в социальную теорию: социальная системология [Текст] / Ю. М. Резник; РАН Ин-т человека. - М.: Наука, 2003. - 525 с.
2. Жилинский, С. Э. Предпринимательское право : (правовая основа предпринимательской деятельности) [Текст]: учеб. для вузов / С. Э. Жилинский. - 3-е изд., изм. и доп. - М.: Норма, 2002. - 661 с.

Опис книг 2 авторів та більше:

1. Бердичевский, А. Е. Оборудование для электрической контактной сварки [Текст] / А. Е. Бердичевский, Е. Н. Холмянский. – СПб.:Наука, 2002. - 172 с.
2. Старостина, Е. В. Защита от компьютерных преступлений и кибертерроризма: вопросы и ответы [Текст] / Е. В. Старостина, Д. Б. Фролов. – М.: Эксмо, 2005. – 183 с.

Опис документу, що не має авторів, який складено редакторами, укладачами і т. п.:

1. Психология и этика делового общения [Текст]: учеб. для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2002. - 326 с.
2. Малая энциклопедия стран [Текст] / сост. Н. Г. Сиротенко, В. А. Менделев. - 2-е изд., перераб. - М.; Харьков; АСТ: Торсинг, 2002. - 717 с.

Нормативні документи:

1. СНиП 2.04.03-85. Канализация. Наружные сети и сооружения [Текст]: утв. Госстроем СССР 21.05.85: взамен СНиП I I-32-74: дата введ. 01.01.86. - М. [б. и.], 2003. - 88 с.
2. СанПиН 4630-88. Санитарные правила и нормы охраны поверхностных вод от загрязнения: ввод вновь с 01.01.89. - [Б. м.: б. и.], 1988. - 19 с.

Стаття з журналу 1-3 авторів:

1. Шарапов М. Г. Оптимизация газовой защиты при плазменной сварке [Текст] / М. Г. Шарапов // Свароч. пр-во. - 2003. - № 6. - С. 3-6.
2. Козлов, Н. С. Синтез и свойства фторосодержащих ароматических азометинов [Текст] / Н. С. Козлов, Л. Ф. Гладченко // Изв. АН БССР. Сер. хим. наук. — 1981. — № 1. — С. 86-89.

Стаття з іноземного періодичного видання:

1. Rheinberger H.J. Darwin's experimental natural history [Text] / H.J. Rheinberger, L.P. McLauch // J.Hist. Biol.-1986.- Vol.19, № 1.- P.79-130.
2. Mukai, K. Determination of phosphorus in hypereutectic aluminium-silicon alloys [Text] / K. Mukai // Talanta. — 1972.-Vol. 19, № 4 — P. 489-495.

Опис електронних ресурсів:

1. Опис книг 1 автора

Степанов, В. К. Интернет в профессиональной информационной деятельности [Электронный ресурс] : учебник / В. К. Степанов. - Режим доступа: <http://textbook.openweb.ru/index.html>.

2. Опис книг 2 та більше авторів

Бойков А. А. Правовое регулирование вопросов использования в строительстве новых материалов, изделий, конструкций и технологий [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. А. Бойков, Н. И. Ватин; СПбГТУ.- СПб:[Б.и.], 1999. - Режим доступа :<ftp://ftp.unilib.neva.ru/dl/004.pdf> .

3. Стаття із збірника

Белов, В. С. О компонентах качества образования выпускников вуза [Электронный ресурс] / В. С. Белов, О. П. Белова // Высокие интеллектуальные технологии образования и науки: материалы Междунар. науч.-метод. конференции, Санкт-Петербург, 28 февр. - 1 марта 2003 г. / СПбГПУ [и др.]. — СПб. — (Пленарные доклады). — Режим доступа: <ftp://ftp.unilib.neva.ru/dl/001889.pdf>.

4. Опис сайту цілком

Национальный информационно-библиотечный центр «ЛИБНЕТ» [Электронный ресурс] / М-во культуры РФ, Рос. гос. б-ка, Рос. нац. б-ка. – М. : Центр «ЛИБНЕТ», 2004. – Режим доступа: <http://www.nilc.ru/>, для доступа к информ. ресурсам требуется авторизация.

5. Опис матеріалу, що розташований на сайті

Дегтярёв К. Карабас-Барабас, или Золотой Ключик к Евангелиям [Электронный ресурс] // Российский мемуарий: [сайт] / Константин Дегтярёв. – 2003–2005. – Из содерж.: Карабас. – Режим доступа: <http://fershal.narod.ru/Articles/Carabas/Carabas.htm> (31.08.07).

6. Опис матеріалу, що має електронну та печатну версії

Филиппова Л. Я. Создание контента (содержания) библиотечных веб-сайтов учебных заведений (из зарубежного опыта) / Л. Я. Филиппова // Науч. и техн. б-ки. – 2002. – № 2. – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2002/2/f02_10.htm

**Зразок основного напису на аркушах графічного матеріалу
курсового проекту (ресторан)**

						Курсовий проект з ІІГ			
						Розробка концепції розвитку готелю «Вікторія» в м. Одеса (реконструкція ресторану)			
Зм	Кіл	Арк	№док	Підпис	Дата				
Студент						Ресторан на 170 місць при го- телі «Вікторія»	Стад.	Аркуш	Аркушів
Консульт								1	3
Н.контр.									
Керівник						Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз підприємства	ОНАХТ-2020 Каф. ГРБ Група ГРС-502		
Завід.									
кафедри									

						Курсовий проект з ІІГ			
						Розробка концепції розвитку готелю «Вікторія» в м. Одеса (реконструкція ресторану)			
Зм	Кіл	Арк	№док	Підпис	Дата				
Студент						Ресторан на 170 місць при го- телі «Вікторія»	Стад.	Аркуш	Аркушів
Консульт								2	3
Н.контр.									
Керівник						Концепція закладу готельно- ресторанного господарства	ОНАХТ-2020 Каф. ГРБ Група ГРС-502		
Завід.									
кафедри									

						Курсовий проект з ІІГ			
						Розробка концепції розвитку готелю «Вікторія» в м. Одеса (реконструкція ресторану)			
Зм	Кіл	Арк	№док	Підпис	Дата				
Студент						Ресторан на 170 місць при го- телі «Вікторія»	Стад.	Аркуш	Аркушів
Консулт								3	3
Н.контр.									
Керівник						Послуги закладу готельно- ресторанного господарства	ОНАХТ-2020 Каф. ГРБ Група ГРС-502		
Завід.									
кафедри									

**Зразок основного напису на аркушах графічного матеріалу
курсвого проекту (готель)**

						Курсовий проект з ІІГ			
						Розробка концепції розвитку готелю «Вікторія» в м. Одеса (реконструкція номерного фонду)			
Зм	Кіл	Арк	№док	Підпис	Дата				
Студент						Готель «Вікторія»	Стад.	Аркуш	Аркушів
Консулт								1	3
Н.контр.									
Керівник						Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз підприємства	ОНАХТ-2020 Каф. ГРБ Група ГРС-502		
Завід.									
кафедри									

						Курсовий проект з ІІІ			
						Розробка концепції розвитку готелю «Вікторія» в м. Одеса (реконструкція номерного фонду)			
Зм	Кіл	Арк	№док	Підпис	Дата				
Студент						Готель «Вікторія»	Стад.	Аркуш	Аркушів
Консулт								2	3
Н.контр.									
Керівник						Концепція закладу готельно-ресторанного господарства	ОНАХТ-2020		
Завід.							Каф. ГРБ		
кафедри							Група ГРС-502		

						Курсовий проект з ІІІ			
						Розробка концепції розвитку готелю «Вікторія» в м. Одеса (реконструкція номерного фонду)			
Зм	Кіл	Арк	№док	Підпис	Дата				
Студент						Готель «Вікторія»	Стад.	Аркуш	Аркушів
Консулт								3	3
Н.контр.									
Керівник						Послуги закладу готельно-ресторанного господарства	ОНАХТ-2020		
Завід.							Каф. ГРБ		
кафедри							Група ГРС-502		

						Курсовий проект з ІІІ			
						Розробка концепції розвитку готелю «Вікторія» в м. Одеса (реконструкція номерного фонду)			
Зм	Кіл	Арк	№док	Підпис	Дата				
Студент						Готель «Вікторія»	Стад.	Аркуш	Аркушів
Консулт								3	3
Н.контр.									
Керівник						Структура управління закладу готельного господарства	ОНАХТ-2020		
Завід.							Каф. ГРБ		
кафедри							Група ГРС-502		

Приклад SWOT-аналізу підприємства

SWOT-аналіз готелю «Вікторія»

	Позитивний вплив	Негативний вплив
	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
Внутрішнє середовище	<p>Місцезнаходження (Аркадія), море, пляжі</p> <p>Багато номерів та велика площа об'єкту</p> <p>Наявність великої кількості конференц-залів</p> <p>Добрий ремонт на першому поверсі, вестибюлі та ресторані «Карамель»</p> <p>Наявність якісного веб-сайту</p>	<p>Більшість номерів та приміщень потребують ремонту</p> <p>Стиль інтер'єру залишився з часів СРСР</p> <p>В низький сезон номери не опалюються</p> <p>Гаряча вода йде не регулярно</p> <p>Сантехніка не всюди працює</p> <p>Сніданки та система харчування потребують перегляду</p>
	Можливості (O)	Загрози (T)
Зовнішнє середовище	<p>Розширення асортименту додаткових послуг</p> <p>Перспектива виходу на ринок бізнес-класу (семінари, конференції)</p> <p>Залучення різних груп відвідувачів за рахунок гнучкої цінової політики</p> <p>Підвищення рівня кваліфікації всього персоналу</p> <p>Підвищення якості наданих послуг</p> <p>Збільшення ефективності роботи готелю за рахунок інноваційної діяльності</p> <p>Заохочення постійних клієнтів гнучкою ціновою політикою, наданням додаткових послуг, націлене на налагодження і розвиток взаємини з гостем</p> <p>Можливість проведення різних заходів і конференцій, банкетів, зустрічей і т.д.</p> <p>Організація роботи MICE відділу</p>	<p>Висока конкуренція на ринку готельних послуг</p> <p>Нестабільність економічного середовища</p> <p>Посилення позицій конкурентів</p> <p>Неконтрольоване завантаження готелю</p>

Аналіз конкурентів

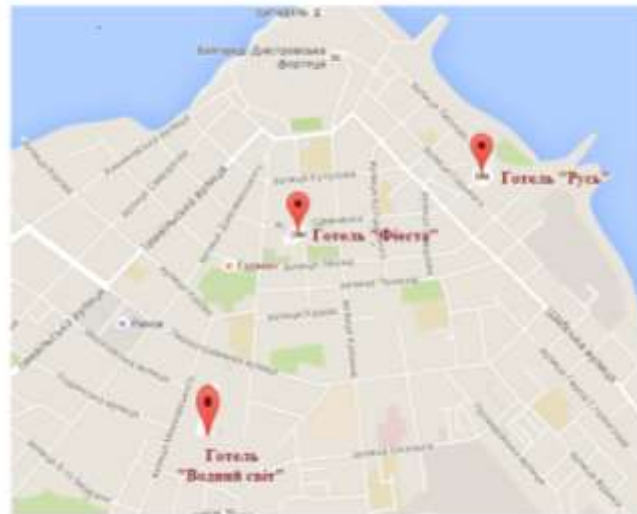
НАЗВА ГОТЕЛЮ	РЕЙТИНГ	КІЛЬКІСТЬ ВІДГУКІВ	ЧИСТОТА	МІСЦЕ- РОЗТАШУ- ВАННЯ	ПЕРСОНАЛ	WI-FI	КОМФОРТ	ЗРУЧНОСТІ	ВІДНОШЕННЯ ЦІНА/ЯКІСТЬ
АРКАДИЯ	7,4	445	7,4	8,1	7,1	7,7	7,3	6,9	7,6
ATLANTIC	7,7	54	8,6	7,7	6,9	8,1	7,9	7,5	7,3
АРК ПАЛАС	8,2	88	8,7	8	8,8	8,9	8,2	7,9	7,6
GENEVA	8,7	182	9	8,3	9,5	8,7	8,5	8,5	8,6
АРКАДИЯ ПЛАЗА	8,9	52	9,1	9,6	8,5	8,4	9,1	8,8	8,3
ОК ОДЕСА	7,7	453	7,6	8,8	7,4	8	7,5	7,2	7,7
VON APART	9,3	370	9,6	9	9,6	9,1	9,4	9	9,1
ВИЛЛА ВЕНЕЦІЯ	7,9	44	8,6	8,3	8,1	6,2	7,6	7,7	7,2
ГАГАРИН	8,5	893	8,8	9	8	8,4	8,5	8,1	8,5
PORTOFINO BEACH RESORT	8,1	144	8,8	8,5	8,4	8,4	7,8	7,8	7

НАЙКРАЩИЙ ПОКАЗНИК

НАЙГІРШИЙ ПОКАЗНИК

Приклад ситуаційного плану та аналізу конкурентів

Показники	Русь	Конкуренти		
		Дністер	Magic Fly	Фієста
1. Місцезнаходження	вул. Шевченко, 1, центр міста	вул. Шевченко, 46, центр міста	вул. Перемоги 3-Г, 15 хвилин до центру	вул. Шевченко, 48, центр міста
2. Широта надаваних послуг	4	3	4	4
3. Рівень обслуговування туристів	4	3	5	5
4. Середній рівень цін на послуги	90	80	90	175
5. Кількість номерів	106	48	6	10
6. Надання знижок гостям та їх розмір	0	0	5	5
7. Дизайн, інтер'єр	3	3	4	4
8. Наявність підприємства харчування	Ресторан на 120 місць	Відсутнє	Відсутнє	Ресторан на 80 місць
9. Наявність автостоянки	Платний паркінг	Платний паркінг	Платний паркінг	Платний паркінг



НОВА КОНЦЕПЦІЯ ГОТЕЛЮ «ВІКТОРІЯ»

Бізнес-готель з повноцінним бізнес-центром, коворкінгом та найбільшою кількістю конференц-залів різної місткості (від 10 до 150 місць) в Одесі.

Основні конкурентні пере-

1. Готель з найбільшим в місті асортиментом бізнес-послуг
2. Найбільша в місті кількість малих аудиторій (на 10-20 посадочних місць) для оренди
3. Можливість оренди місця в коворкінгу по-годинно
4. Можливість оренди повноцінного офісу на довгий строк
5. Концентрація компаній зі сфери бізнес-консалтингу та освіти

Етапи впровадження

1. Реконструкція та переобладнання двох поверхів готелю для отримання додаткового прибутку від номерів, що раніше простоювали із-за малої завантаженості готелю
2. Організація коворкінгу на четвертому поверсі готелю
3. Організація МІСЕ-відділу з повним комплексом послуг
4. Організація он-лайн доставки бізнес-ланчів
5. Розробка стратегії рекламної компанії для нової концепції готелю