

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

Форма № П-

4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-
ресторанного та туристичного бізнесу

Денна форма навчання

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

Допускається до захисту

Завідувач кафедри Капліна Т. В.

«4» червня 2021 р.

(підпис)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему «Моделювання виробничо-торговельних процесів екоготелю
категорії «****» на 46 номерів у м. Харків» зі спеціальності 241 Готельно-
ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконавець роботи Чирва Маргарита Олексіївна

(підпис, дата)

Науковий керівник д.т.н., професор Капліна Тетяна Вікторівна

(підпис, дата)

Полтава – 2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки

«Полтавський університет економіки і торгівлі»
08 липня 2015 року №152-Н

Форма № П-4.03

Затверджую

Завідувач кафедри _____ Капліна Т. В.

«4»червня 2021р.

ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на тему: «Моделювання виробничо-торговельних процесів екоготелю категорії
«****» на 46 номерів у м. Харків»

Студентом(-кою) спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма
«Готельно-ресторанна справа»

ПІБ Чирва Маргарита Олексіївна

Затверджена наказом ректора №20-Н від 22 січня 2021 року

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: розглянути загальні теоретичні підходи до проблеми, визначити особливості засобу розміщення, його типу та категорії, проаналізувати потенційних конкурентів у зоні діяльності об'єкту та постачальників, визначити сильні і слабкі сторони підприємства, що моделюємо, а також потенційні можливості і загрози його діяльності, визначити цільовий ринок, так концепцію екоготелю. Змоделювати виробничо-торговельні процеси екоготелю, визначити перелік основних груп приміщень та організувати роботу підрозділів, розробити 3D-візуалізацію житлового приміщення, змоделювати виробничо-торговельні процеси ресторану при екоготелі. Розробити заходи для створення перспективної моделі екоготелю, розробити заходи для створення перспективної моделі ресторану при екоготелі, розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в екоготелі в надзвичайних ситуаціях. Передбачити 3D-візуалізацію дизайну інтер'єру готелю.

Зміст роботи. Анотація. Вступ. Теоретико-аналітичний розділ. Організаційно-дослідницький розділ. Перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки.

Зміст роботи	Термін виконання	Фактичне виконання
1. Підбір і вивчення інформаційних джерел	22.02 – 24.02.21	24.02.21
2. Складання і затвердження розгорнутого плану роботи	24.02 – 25.02.21	25.02.21
3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи	25.02 – 28.02.21	28.02.21
4. Написання вступу та теоретико-методичного розділу	01.03 – 14.03.21	14.03.21
5. Написання дослідницько-аналітичного розділу	15.03– 16.05.21	16.05.21

6. Формулювання висновків та пропозицій	17.06 – 30.05.21	30.05.21
7. Оформлення тексту роботи	30.05– 31.05.21	31.05.21
8. Подання роботи науковому керівнику	31.05.2021	31.05.2021
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05-03.06	03.06.2021
10. Подання роботи на кафедру	04.06.2021	04.06.2021

Дата видачі завдання «22» лютого 2021 р.

Студент(-ка) _____ Чирва Маргарита Олексіївна

Науковий керівник _____ д.т.н., професор Капліна Тетяна

Вікторівна

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

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

Протокол засідання ЕК № ____ від « ____ » ____ 20__ р.

Секретар ЕК _____

(підпис) (ініціали та прізвище)

ВІДГУК

наукового керівника

на кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти групи ГРС б - 44

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»

ступеня бакалавр

Чирви Маргарити Олексіївни

на тему: «*Моделювання виробничо-торговельних процесів екоготелю категорії «****» на 46 номерів у місті Харків»*»

Актуальність теми: На сьогодні у світі сформувалася потужна система засобів розміщення, яка сформувала матеріально-технічну основу індустрії туризму – готельне господарство. Це тисячі підприємств по всьому світу, об'єднаних спільною метою – забезпечити туристів необхідними та бажаними послугами. У цих умовах нагально постає проблема пошуку нових шляхів розвитку та екологізації ринку готельних послуг, що й підтверджує актуальність досліджуваної теми.

Загальна характеристика роботи: кваліфікаційна бакалаврська робота студентки Чирви М. О. складається з вступу, трьох розділів, висновків і додатків. Зміст вихідних даних відповідає вимогам ПУЕТ до кваліфікаційних робіт.

Наукова і практична значимість роботи: автором обґрунтовано теоретичні і методичні підходи до впровадження екоінноваційних систем. Система у вигляді дисплея на дверях кожного номера, систему керування внутрішніми службами готелю, сонячні батареї, обмежувачі для потоку води та система керування електроенергією.

Рівень підготовки магістра: виконуючи роботу, Чирва М.О. виявила належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи, здобувач показала вміння обґрунтовувати свої рішення, моделювати виробничо-торговельний процес, розробляти 3D-візуалізацію дизайну інтер'єру готелю.

Відношення магістра до виконання та загальна оцінка роботи: кваліфікаційна бакалаврська робота виконана самостійно. Усі розділи роботи відповідають вимогам методичних рекомендацій в повному обсязі. До виконання кваліфікаційної роботи приступила вчасно. Усі розділи роботи виконувались у встановлені терміни.

При відповідному захисті здобувач вищої освіти Чирва М.О. заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра з готельно-ресторанної справи.

Науковий керівник д.т.н., професор Капліна Тетяна Вікторівна

«2»червня 2021 р. _____

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	11
1.1 Теоретичні аспекти дослідження функціонування екоготелів у світі і в Україні.....	11
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону екоготелів категорії «****» та його ринкових можливостей.....	14
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад екоготелю.....	22
Висновки до розділу 1.....	27
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	28
2.1 Моделювання виробничо-торговельного процесу екоготелю.....	28
2.2 Організація роботи підрозділів екоготелю.....	34
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу ресторану при екоготелі.....	54
Висновки до розділу 2.....	57
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЕКОГОТЕЛЮ	58
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі екоготелю.....	58
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при екоготелі.....	60
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	61
Висновки до розділу 3.....	62
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	67
ДОДАТКИ	70

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота містить 66 сторінок, 3 розділи, 8 рисунків, 19 таблиць, список інформаційних джерел із 27 найменувань.

Метою роботи є: розробка моделей виробничо-торговельних процесів екоготелю категорії «****» на 46 номерів у місті Харків.

У роботі визначено теоретичні аспекти дослідження екоготелів у світі і в Україні, проаналізовано існуючий ринок готельних послуг Харківської області та ринкових можливостей екоготелю, визначено потенційних конкурентів, постачальників, цільовий ринок та концептуальні засади екоготелю, визначено, обґрунтовано та розраховано місце розташування та площу земельної ділянки модельованого готелю, розроблено неймінг та логотип майбутнього підприємства.

Змодельовано сервісно-виробничий процес екоготелю, визначено склад, роботу підрозділів та оснащення всіх функціональних зон екоготелю. Розраховано номерний фонд готелю та корисну й загальну площу номерів люкс та 1 категорії 2-місного, розроблена 3D-візуалізація планування та оснащення цих номерів. Змодельовано виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства екоготелю.

Розроблено заходи для створення перспективної моделі екоготелю та ресторану при ньому, які будуть значно економити природні ресурси та мінімізувати вплив людини на довкілля. Розроблено заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в екоготелі в надзвичайних ситуаціях.

Ключові слова: індустрія гостинності, засіб розміщення, готельне підприємство, готель, екоготель, підприємство харчування, ресторан, цільовий ринок, екологічність, гість, споживач, послуга.

ABSTRACT

Qualifying bachelor's thesis contains 66 pages, 3 sections, 8 figures, 19 tables, a list of information sources of 27 items.

The purpose of the bachelor's work is: modeling of production and trade processes of the eco-hotel category "*****" for 46 rooms in the city of Kharkiv.

This paper identifies theoretical aspects of eco-hotel research in the world and in Ukraine, analyzes the existing market of hotel services in Kharkiv region and market opportunities of eco-hotel, identifies potential competitors, suppliers, target market and conceptual principles of eco-hotel, identifies, substantiates and calculates location and land area. areas of the simulated hotel, developed the naming and logo of the future company.

The service and production process of the ecohotel is modeled, the composition, work of divisions and equipment of all functional zones of the ecohotel are determined. The number of hotel rooms and the useful and total area of deluxe rooms and 1 category of double rooms has been calculated, a 3D visualization of the planning and equipment of these rooms has been developed. The production and trade process of the restaurant of the eco-hotel is modeled.

Measures have been developed to create a promising model of eco-hotel and restaurant, which will significantly save natural resources and minimize human impact on the environment. Measures have been developed to protect labor and safety in the eco-hotel in emergencies.

Key words: hospitality industry, means of accommodation, hotel enterprise, hotel, ecohotel, food enterprise, restaurant, target market, ecological friendliness, guest, consumer, service.

ВСТУП

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні особливо актуальний, оскільки саме завдяки даній галузі Україна може поліпшити соціально-економічну ситуацію [1].

Життя нерозривно пов'язане з природним середовищем. На ранніх етапах свого становлення людина, користуючись продуктами природи, не завдавала помітної шкоди природним ресурсам. Але з посиленням практичної діяльності, пов'язаної з винаходом знарядь праці, вплив її на природу неухильно зростає. В останні десятиліття ХХ століття у зв'язку із високими темпами науково-технічного прогресу, небувалим розширенням сфер матеріального виробництва він став особливо значним і великомасштабним. Неухильно зростає населення нашої планети, що потребує відповідного збільшення видобутку й виготовлення життєвих ресурсів для забезпечення його проживання. Наслідки впливу людини на навколишнє середовище сумні й тривожні: порушуються природні угруповання й ландшафти, забруднюється атмосфера, морські акваторії і прісні водойми, руйнується ґрунтовий покрив, зменшуються лісові ресурси та чисельність видів рослин і тварин, хімічні сполуки, які циркулюють у біосфері, шкодять здоров'ю людини та всьому живому. Виходячи з вищенаведеного, збереження екологічної рівноваги навколишнього середовища є досить актуальною темою сьогодення [2].

Вплив на довкілля засобів розміщення туристичної інфраструктури є досить істотним (передусім, потужних готельно-ресторанних та розважальних комплексів). Діяльність таких закладів часто пов'язана із надмірним споживанням природних ресурсів (прісної води, енергії), забрудненням вод через відсутність досконалих систем очищення стоків, продукуванням великої кількості твердих побутових відходів. Концентрація великої кількості таких об'єктів на територіях з високою рекреаційною цінністю може призводити до погіршення естетичної цінності ландшафту. Визначаючи сутність

рекреаційно-туристичного природокористування у сфері гостинності як взаємодія бізнесу і суспільства, економіки і природи, потрібно усвідомлювати наявний взаємозв'язок і взаємозумовленість розвитку економіки від кількості та якості природних ресурсів і враховувати зміни екологічного потенціалу, внаслідок розвитку економіки підприємств гостинності [3].

Метою бакалаврської роботи є: моделювання виробничо-торговельних процесів екоготелю категорії «****» на 46 номерів у місті Харків.

Завдання для реалізації мети:

- теоретичні аспекти дослідження екоготелів;
- проаналізувати існуючий ринок готельних послуг Харківської області. Та ринкових можливостей екоготелю;
- визначити цільовий ринок і концептуальні засади екоготелю;
- змоделювати виробничо-торговельний процес екоготелю;
- організувати роботу його підрозділів;
- змоделювати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства екоготелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі екоготелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в екоготелі в надзвичайних ситуаціях.

Об'єктом дослідження є моделювання виробничо-торговельних процесів екоготелю категорії «****» на 46 номерів у місті Харків.

Предметом дослідження: теоретичні методи дослідження, організаційні і дослідницькі процеси, перспективні моделі екоготелю, закладу харчування та процеси безпеки гостей і персоналу.

Наукова новизна роботи: полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів та методичних підходів до розробки еко-готелю категорії «****» «Green Brand Hotel» у місті Харків з впровадженням інноваційних технологій. Рекомендації щодо моделювання еко-готелів з перспективними технологіями

можуть бути використані при проєктуванні засобів розміщення екологічного спрямування на території України.

Результати кваліфікаційної роботи було апробовано на XLIV Міжнародній науковій студентській конференції «Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті» (за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік), присвяченої 60-річчю освітньої діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»[Додаток А].

ВИСНОВКИ

Проаналізовано сучасний стан еко-готелів у світі. Встановлено, що їх частка у країнах Західної Європи та США відносно невелика й нечасто перевищує 20% від загальної кількості готелів.

Визначено потенційних споживачів послуг еко-готелю, це люди, яким не байдуже на навколишнє середовище й які прагнуть зберегти природу. Встановлено цільову аудиторію еко-готелю: гості з середнім та високим рівнем доходу, які багато працюють, та яким набридло шумне місто; туристи, які полюбляють екологічний відпочинок.

Досліджено потенційного конкурента еко-готелю, яким є готель «Superior Golf & Spa Resort».

Передбачено попередній перелік постачальників предметів матеріально-технічного забезпечення.

Розроблено перелік послуг, які надаються гостям на кожному етапі обслуговування, при зустрічі, реєстрації й розміщенні, при організації проживання, харчування та при наданні додаткових послуг.

Визначено та змодельовано склад, структуру обслуговування споживачів та оснащення приймально-вестибюльної групи, житлової групи, приміщень побутового обслуговування, культурно-дозвіллевого призначення, фізкультурно-оздоровчого призначення, адміністративних, господарських, виробничих приміщеннях засобу розміщенн.

Визначено номерний фонд готелю: Апартамент, Люкс та Напівлюкс - по 1 номеру, 9 номерів 1-ї категорії та 34 номери 1-ї категорії 2-місних, всього 46 номерів та 82 місця.

Підібрано меблі та устаткування для номерів 1 категорії 2-місного та Люкс за каталогами фірм-виробників.

Визначено корисну та орієнтовну загальну площі номерів відповідної категорії. Розраховані площі номеру 1 категорії 2-місного: корисна площа –

9,12 м², загальна площа – 30,4 м²; номера Люкс: корисна площа – 16,92 м², загальна площа – 56,4 м².

Визначено та розраховано типи і місткість підприємств харчування. Ресторан на 74 місця; бар при вестибюлі на 18 місця, при сауні на 6 місць, при басейні на 3 місця.

Розраховано кількість офіціантів при проведенні обслуговування за типом «шведський стіл» – 4 офіціанта, з розрахунку, що 1 офіціант буде обслуговувати 20 гостей.

Враховуючи попит споживачів на окремі страви та кулінарні вироби, сезонні особливості постачання сировини, було розроблено меню обіду за типом обслуговування «шведський стіл».

Визначено, що номерний фонд готелю буде оснащений електронними системами у вигляді дисплея на дверях кожного номера, завдяки якому можна побачити чи потрібне прибирання в цьому номері, чи знаходиться гість в даний момент у номері.

Розрахована значна економія води та мила, якщо не прати білизну одразу після першого використання та за рахунок встановлення обмежувачів.

Передбачене встановлення в готелі систему керування електроенергією. За допомогою даної системи готель може знизити витрати електроенергії приблизно на 30%.

Встановлено інноваційну систему керування внутрішніми службами готелю. Дана система спростить й підвищить ефективність роботи персоналу. Система показуватиме персоналу скільки товарів є на складні і в якому вони стані.

Ресторан буде використовувати тільки екологічно чисті, органічні продукти, які не мають ніяких хімічних добавок і вирощені в екологічно чистій місцевості.

Підібрано ідею інтерактивного бару. Технологія зробить все можливе, щоб розважити гостей і максимально утримати їх у барі.

Передбачено зниження загального шуму в приміщенні ресторану за допомогою якісних звукопоглинальних панелей.

Визначено, що безпека готелю є невід'ємною частиною іміджу та його прибутковості. Система безпеки готелю складається з безлічі компонентів. Це персонал (служби безпеки), замки в кімнатах та інших місцях, сейфи, якими гості готельного підприємства можуть задовольнити свої споживчі потреби, відеокамери, датчики руху та протипожежні системи.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. 2017. Вип.52. С.39-41.
2. Пушка О.С., Тіхонова Д.Ю. Розвиток сучасних еко-тенденцій у готельних господарствах міста Києва. «Молодий вчений» № 4 (44), квітень, 2017 р.
3. Паньків Н.Є., Гунько В.М. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток еко-готелів як інноваційної концепції гостинності. Науковий вісник НЛТУ України. 2017. Вип. 27(3). С. 108–112.
4. Зінь Е.А. Регіональна економіка. Підручник. — К.: «ВД «Професіонал», 2007.
5. В.Г. Грановська, В.О.Бойко Функціонування екоготелів в Україні як чинник активізації підприємницької діяльності, Економіка АПК, 2020, № 3, с. 59-60
6. В Україні зростає попит на екоготелі. URL : <https://news.finance.ua/ua/news/-/328187/v-ukrayinizrostaye-popyt-na-ekogoteli>.
7. Презентація міжнародної екологічної сертифікації готелів та курортів «Green Key» («Зелений Ключ»). URL : <http://csrjournal.com/2844-prezentaciya-mizhnarodnoyiekologichnoyi-sertifikaciyi-goteliv-ta-kurortiv-green-keyzelenij-klyuch.html>.
8. Мілінчук О.В. Переваги екологічної сертифікації готелів в Україні. УДК 338.48:640.41. С. 322.
9. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-01-09]. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004.
10. Головне управління статистики у Харківській області. Статистична інформація. 2019. URL: <http://kh.ukrstat.gov.ua/>

11. Під ред. проф. В.Г. Воронкової. Маркетинг соціальних послуг [Текст] : навчальний посібник – К. : Професіонал, 2008.
12. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщування: ДСТУ 4268:2003. [Чинний від 23.12.2003]. – Київ : Держспоживстандарт України, 2003.
13. Кабушкин Н.И., Бондаренко Т.А. Менеджмент готиниц и ресторанов: Учебник для студ. спец. "Экономика и управление социально-культурной сферой" вузов/Н.И.Кабушкин, Т.А.Бондаренко - 4 изд., стер. - Минск: Новое знание, 2003 - 368 с.
14. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010.
15. Карсекін В.А. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні//Економіка України. - 1997. - № 9. - С. 41-47.
16. ДБН А.3.1.-3-94. Прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів. Основні положення ДБН В.2.2-20-2008 Готелі. Будинки і споруди.
17. Левицька І. В, Корж Н. В., Онищук Н. В. Готельна справа. Навчальний посібник. Вінниця– 2015.
18. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2011.
19. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005.
20. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування. Підручник — К. : Знання, 2011.
21. Руденко В.П. Основи готельної справи. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2011.
22. Федорченко В.К., Мініч І.М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг/В.К. Федорченко – К., 2000 – 158 с.
23. Іщенко Т. І., Мирошник Ю. А., Роглев Й. Й., Лявинець Г. М., Губеня В. О. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства:

лабораторний практикум для студ. напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» – К. : НУХТ, 2014.

24. Дубініна А. А., Радченко А. Е., Соколовська О. О. Інновації в готельному та ресторанному бізнесі. – Х. : ХДУХТ, 2018.

25. Інновации в ресторанном мире. URL : https://reston.ua/kyiv_topics/innovatsii-v-restorannom-mire

26. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства. – Київ : Кондор, 2012.

27. Виноградська А. Стратегія готельного бізнесу в Україні // Діловий вісник. – 2016. – № 11. – С. 24–25.