

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-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 _____ Т.Капліна
(підпис, ім'я та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

*на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів кемпінгу на 54 місця
в Одеській області»*

зі спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

*освітня програма
ступеня*

Готельно-ресторанна справа
бакалавр

Виконавець роботи

Берненко Юлія Юріївна

підпис, дата

Науковий керівник

д.т.н., професор Капліна Тетяна Вікторівна

підпис, дата

Полтава 2021

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

Затверджую
Завідувач кафедри _____ Т.В. Капліна
(підпис, ім'я та
прізвище)
22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів кемпінгу на 54 місяця
в Одеській області»*

*Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма Готельно-ресторанна справа*

Прізвище, ім'я, по батькові Берненко Юлія Юріївна

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: проаналізувати існуючі на ринку Одеського регіону кемпінги; обґрунтувати особливість району розташування, природні ресурси та їх цінність для майбутнього споживача; визначити площу ділянки модельованого кемпінгу згідно з ДБН; запропонувати концепцію кемпінгу та гастроконцепцію закладу харчування, на основі якої розробити неймінг та змоделювати логотип; запропонувати номенклатуру послуг згідно з направленістю засобу розміщення; визначити перелік основних та додаткових груп приміщень; запропонувати впровадження перспективних моделей розвитку кемпінгу, закладу харчування; запропонувати для безпечного функціонування встановити інноваційні засоби для охорони території кемпінгу.

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

Календарний графік виконання кваліфікаційної роботи

Зміст роботи	Термін виконання	Термін фактичного 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-аналітичного розділу	01.03 – 14.03.21	14.03.21
5. Написання організаційно-дослідницького розділу	15.03– 16.05.21	16.05.21
6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки	17.06 – 30.05.21	30.05.21
7. Оформлення 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 – 03.06.21	03.06.21
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.06.2021	04.06.2021

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Берненко

Науковий керівник _____ д.т.н., професор Капліна Т.В.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

Протокол засідання ЕК № _____ від «__» _____ 2021 р.

Секретар ЕК _____

підпис

ім'я та прізвищ

ВІДГУК

наукового керівника

на кваліфікаційну роботу студентки зі спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти Берненко Юлії Юріївні на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів кемпінгу на 54 місця в Одеській області»

Актуальність теми: В умовах Пандемії зросла популярність відпочинку в природничих місцях, споживачі готельних послуг віддають перевагу відпочинку в засобах розміщення, діяльність яких спрямована на більш демократичний відпочинок, тому тема кваліфікаційної роботи є актуальна.

Загальна характеристика роботи: Кваліфікаційна робота студентки Берненко Ю.Ю. складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел і додатків. Зміст кваліфікаційної роботи відповідає вимогам ПУЕТ до таких робіт.

Наукова і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні перспективних моделей розвитку кемпінгу: створення веб-сайту кемпінгу для бронювання місць у засобі розміщення, застосування електронного меню в кафе, створеного за допомогою онлайн-додатку Canva, пропозиції послуг BBQ Donut (барбекю-човен).

Рекомендації щодо моделювання сервісно-виробничих процесів можуть бути використані при проектуванні засобів розміщення такого типу на території України.

Берненко Ю.Ю. під час роботи над кваліфікаційною роботою виявила належний рівень теоретичних знань та навичок, показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати сервісно – виробничі процеси, пропонувати актуальні інновації для створення перспективного засобу розміщення.

Відношення бакалавра до виконання та загальна оцінка роботи: кваліфікаційна робота виконана у повному обсязі. Усі розділи роботи відповідають вимогам методичних рекомендацій, вони логічно взаємопов'язані. При відповідному захисті студентка Берненко Юлія Юріївна заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра з «Готельно-ресторанної справи».

Науковий керівник д.т.н., професор Т.В. Капліна _____

(підпис)

«04» червня 2021 р.

ВСТУП

Прискорений розвиток туризму, розширення туристичної інфраструктури, зростаюча платоспроможність споживача та бажання отримати більші прибутки й задовольнити якомога більше потреб туристів призвели до створення великої кількості різноманітних готелів, а також сприяли розширенню переліку додаткових послуг та урізноманітненню готельної діяльності в цілому.

Україна є об'єктом інтересу західних туристів, але відсутність належної інфраструктури стримує інтенсивний розвиток туризму у країні. Одним з найбільш гострих питань в проблемі розвитку туристської інфраструктури є розвиток кемпінгів. Особливо це питання актуальні для розвитку цих засобів тимчасового розміщення в Одеському регіоні. Ефективне функціонування кемпінгів є важливим фактором розвитку не тільки економіки, а і інших сфер діяльності туризму в Одеській області. У силу специфіки кемпінги мають не тільки прямий економічний вплив на розвиток країни та регіонів, але й істотний вплив на розвиток взаємопов'язаних галузей: транспорт і зв'язок, будівництво, тощо. Великий туристичний та рекреаційний потенціал Одещини при правильному його використанні може забезпечити поштовх до швидкого розвитку кемпінгів не лише Одеської області, але й в Україні взагалі.

Тому вважаємо актуальною темою бакалаврської кваліфікаційної роботи.

Мета роботи – моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів кемпінгу на 54 місця в Одеській області».

У процесі виконання роботи передбачається виконати наступні **завдання**:

- дослідити міжнародний досвід кемпінг-бізнесу та визнати перспективи їх розвитку в Україні;
- визначити ринкові можливості кемпінгу на 54 місця в Одеській області;

- визначити цільовий ринок, концептуальні засади кемпінгу, що моделюється;
- змоделювати сервісно-виробничий процес засобу розміщення;
- розробити заходи з оптимальної організації підрозділів кемпінгу;
- змоделювати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі кемпінгу;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

Об'єкт дослідження: Моделі сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів кемпінгу на 54 місця в Одеській області.

Наукова новизна – обґрунтовано перспективні моделі розвитку кемпінгу: створення веб-сайту кемпінгу для бронювання місць у засобі розміщення, застосування електронного меню в кафе, створеного за допомогою онлайн-додатку Canva, пропозиції послуг BBQ Donut (барбекючовен).

Предмет дослідження – сервісно-виробничий, виробничо-торговельний процеси ділового готелю, технічне і організаційне забезпечення функціонування засобу розміщення, організаційна структура готелю, концептуальні засади кемпінгу.

Апробація – тези опубліковані на науковій інтернет-конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» «Проблеми і перспективи розвитку індустрії гостинності» від 9 червня 2021 р. (дод. А).

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
2. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
3. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Терміни та визначення.
4. ДБН В.2.2-20-2008 Готелі. Будинки і споруди.
5. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства).
6. ДБН В.1.1.7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.
7. ДБН В.2.2-11-2002. Підприємства побутового обслуговування.
8. ДБН В.2.2-9-99. Будинки і споруди. Громадські будинки і споруди. Основні положення.
9. ДБН В.2.2-13-2003. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди.
10. ДБН А.2.2.-3-2004 Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва.
11. ДБН В.2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.
12. ДСТУ Б А.2.4-2-95. Система проектної документації для будівництва. Умовні графічні позначення і зображення елементів генеральних планів та споруд транспорту.
13. ДСТУ Б А.2.4-7-95. Система проектної документації для будівництва. Правила використання архітектурно-будівельних робочих креслень.
14. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення (із змінами № 1 згідно з Наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29 жовтня 2003 року № 185).
15. СНиП 2.04.05-91 Отопление, вентиляция и кондиционирование. Внутренний водопровод и канализация зданий. СНиП 2.04.01-85.

16. СанПіН 42-123-5777-91. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво.

17. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002 № 40-IV.

18. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 1 червня 2000 р.

19. Закон України «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 р 24 08-III.

20. Закон України «Про туризм» в редакції від 18 листопада 2003 р № 1281 – IV.

21. Закон України «Про захист прав споживачів» від 1 грудня 2005 р №3161-IV.

22. Постанова КМУ від 15 березня 2006 р № 297 «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)».

23. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 року № 37.

24. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19.

25. Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 3 січня 2003 року № ДБН 360-92 (зі змінами № 1-10). Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень

26. Архіпов В. В. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация/ В.В. Архіпов – ВИРА-А, «Альтерперс», 2001. – 208 с.

27. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса/ Е. А. Балашова – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.

28. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учебник /С.И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.

29. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
30. Борисова О. В. Використання Space-аналізу для формування ефективної інноваційної політики на підприємствах ресторанного господарства /О. В. Борисова// Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2011. Вип. 1. – С. 601-608.
31. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учебн. пособ. / Ю.Ф. Волков. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.-352 с.
32. Власова О. В. Економіка ресторанного господарства: навч. посіб./ О. В. Власова, Н. С. Краснокутська, О. А. Круглова, І. В. Мілаш. – Х.: Світ книг, 2013. – 389 с.
33. Гальчинський, А.С. Україна: наука та інноваційний розвиток / А.С. Гальчинський, В. Геєць, В. Семиноженко// - К. : Наукова думка, 1997. - 66 с.
34. Ганич Н. Д. Готельне господарство Бориспільської області: сучасний стан та шляхи оптимізації розвитку /Н. Д. Ганич// Вісник Бориспільського університету. – 2012. – Вип. 29(1). – С. 24-30
35. Драчёва Е. Л. Экономика и организация туризма. Международный туризм /под ред. И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчёвой. – 2-изд. – М.: КНОРУС, 2005. – 576 с.
36. Жариков И. А. Управление инновационными процессами: учеб. пособ. / В.В. Жариков, И.А.Жариков, В.Г. Однолько, А.И. Евсейчев. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. унта, – 2009. – 180 с.
37. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства/ С. М. Журавльова// Економіка. Управління. Інновації., 2012. – 576с.
38. Завлин, П.Н. Инновационная деятельность в современных условиях / П.Н. Завлин // Инновации. – 2001. - № 8 - С.45
39. Капліна Т. В. Методичні рекомендації щодо виконання кваліфікаційної роботи на здобуття ступеня бакалавра для здобувачів вищої освіти

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна». – Полтава: ПУЕТ, 2020. – 43 с.

40. Мазаракі А.А. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. для вищ. навч.закл. /А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін./ за ред. А. А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 307 с.

41. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.

42. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько. – К.: Знання, 2011. – 366 с.

43. Матохин В.В. Технология коммерциализации результатов интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере / В.В. Матохин // Инновации. –2001. - №8. С.59-62

44. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб./Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К.: Ліра-К, 2010. – 388 с.

45. Мызрова О.А. Развитие и современное состояние теории инновации. / О.А. Мызрова // – 2006. - №3 (15). - С. 152-162

46. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб./Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.

47. Никуленкова Т.Т. Проектирование предприятий общественного питания: учебн. пособ. / Т.Т. Никуленкова, Г.М. Ястина. – М.: КолосС, 2008. – 247 с.

48. Примак Т. О. Маркетинг: навч. посіб./Т. О. Примак – К.: МАУП, 2004. – 228 с.

49. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. [для вищ. навч. закл.] [А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л.Шаповал та ін.]: /за ред. А.А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 307 с.

50. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник/Т. Г. Сокол. – К.: Альтпрес, 2009. – 447 с.

51. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебн. пособие /А.В.Сорокина. – М.: Альфа – М:ИНФРА – М, 2007. – 304с.
52. Технологічне проектування підприємств харчування: навч. посібник /Черевко О.І., Крайшок Л.О., Касилова Ж.А. та ін./ Харків, ХДУХТ, 2005- 295 с.
53. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов/Р. Джон Уокер; пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2006. – 880 с.
54. Черевко О. І. Технологічне проектування підприємств харчування: навч. посіб./О. І. Черевко, Л. О. Крайнюк, Л. О. Касілова. – Харків, ХДУХТ, 2005. – 295 с.
55. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб./Н. В. Чорненька. – К.: Атіка, 2006. – 264 с.
56. Шишкіна К. М. Розробка електронного меню для ресторанів / К. М. Шишкіна// Молодий вчений. – 2014. - №4. – С.24-29
57. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб./І. М. Школа, М. М. Ореховська, І. Д. Козлянюк та ін.; за ред.. І. М. Школи. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 661 с.
58. Актуальність кемпінгу в Україні [Електронний ресурс]: Електронні дані. Режим доступу: <https://viking.com.ua/blog/kudi-po-yihati-na-kemping-v-ukrayini> – назва з екрану
59. Гостиничный бизнес он-лайн [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/2013/01/12-events-and-trends-of-2012> – назва з екрану
62. Державна служба статистики [Електронний ресурс]: Електронні дані. – Режим доступу: www.ukrstat.gov.ua – назва з екрану
63. Кемпінг: Комфортний відпочинок з родиною [Електронний ресурс]: Електронні дані. – Режим доступу: <https://www.gorgany.com/pro/camping/> – назва з екрану

64. Кемпінги в Європі [Електронний ресурс]: Електроні дані. – Режим
доступа: <https://travelyourway.com.ua/ua/planirovanie-samostoyatelnyh-puteshestvij/komfortnoe-prozhivanie/kempingi-v-evrope/>– назва з екрану

65 Статистичний щорічник Одеської області у 2020 році статистики
[Електронний ресурс]: Електроні дані. – Режим доступа:
<http://catalog.odnb.odessa.ua/opac/index.php?url=/notices/index/IdNotice:93251/Source:default>– назва з екрану.