

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ Капліна Т.В.

« ____ » _____ 2021 р.

КАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за бакалаврською програмою професійного спрямування

«Готельно-ресторанна справа»

за темою:

«Моделювання сервісно-виробничих процесів туристичної бази на 110 місць у Світловодському районі Кіровоградської області»

Виконала

студентка навчально-наукового інституту харчових

технологій,

готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Винник Аліна Іванівна

Науковий керівник

д. т. н., професор

Капліна Тетяна Вікторівна

Полтава 2021

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

Затверджую
Завідувач кафедри

(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів туристичної бази на 110
місць у Світловодському районі Кіровоградської області»*

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Винник Аліна Іванівна

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: проаналізувати існуючі на ринку Кіровоградської області Світловодського регіону та України туристичні бази; передбачити місце розміщення модельованого засобу розміщення в м. Світловодськ, Кіровоградської області; обґрунтувати особливості району розташування, природні ресурси та їх цінність для майбутнього споживача; визначити площу ділянки проєктованого готелю згідно з ДБН; запропонувати концепцію туристичної бази та гастроконцепцію закладу ресторанного господарства при турбазі, на основі який розробити неймінг та змоделювати логотип; запропонувати номенклатуру послуг згідно з направленістю засобу розміщення; визначити перелік основних та додаткових груп приміщень; розробити авторську 3D – візуалізацію дизайну інтер'єру приміщень приймально – вестибюльної групи та номеру на двох та будиночку категорії «Люкс»; запропонувати впровадження «віртуального туру», як метод маркетингової інновації; представити QR меню для зменшення розповсюдження вірусної інфекції;

запропонувати для безпечного функціонування встановити інноваційні засоби для стеження, ключ-браслети для безпечного проживання на території туристичної бази.

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	23.02.21
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 _____ Винник А.І.

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 прізвище _____

ВІДГУК

наукового керівника

на кваліфікаційну роботу студентки групи ГРС-41 зі спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Винник Аліни Іванівні
на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів туристичної бази на 110 місць Світловодського району Кіровоградської області»

Актуальність теми: у зв'язку з виникненням епідеміологічної ситуації у світі, виник значний попит на внутрішній туризм, з цього виникає актуальність створення туристичної бази на березі Дніпра.

Загальна характеристика роботи: кваліфікаційна робота здобувача Винник А.І. складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел.

Наукова і практична значимість роботи: Наукова новизна і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів та методичних підходів до розробки проекту туристичної бази «Freedom» у місті Світловодськ Кіровоградської області на 110 місць з впровадженням інноваційних підходів. Рекомендації щодо проектування туристичних баз з впровадженням інновацій можуть бути використанні при проектуванні засобів розміщення туристичного спрямування на території України.

Рівень підготовки бакалавра: виконуючі роботу, Винник А.І. виявила належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи над моделюванням туристичної бази здобувач показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати сервісно-виробничий процес, здійснювати 3D-візуалізацію номерів і інтер'єру туристичної бази.

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

При відповідному захисті здобувач Винник А.І. заслугоує присвоєння кваліфікації бакалавра з «Готельно-ресторанної справи».

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

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	6
.....	
ВСТУП	9
.....	
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-	1
АНАЛІТИЧНИЙ	2
1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми.....	1 2
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей засобу розміщення.....	1 5
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення..	2 1
Висновки до розділу	2
1.....	5
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-	2
ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	7
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу засобу розміщення.....	2 7
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення.....	3 4
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного господарства.....	4 7
.....	
Висновки до розділу	5
2.....	0
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ЗАСОБУ	5
РОЗМІЩЕННЯ	2
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі туристичної бази «Freedom».....	5
.....	2

3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування у туристичній базі.....	5 4
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	5 5
Висновки до розділу 3.....	5 6
ВИСНОВКИ	5 8
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	6 0
ДОДАТКИ	6 3

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційну роботу викладено на 54 с. друкованого тексту; містить 17 таблиць, 10 рисунків.

Розкрито сутність доцільності розвитку внутрішнього туризму, за рахунок кількості туристичних баз. Встановлено, що особливу значущість в умовах сьогодення набуло відкриття колективних засобів розміщення туристичного напрямку, для покращення та підтримки економічної та туристичної ситуації в Україні, у зв'язку з Covid-19. Визначено, що впровадження нової туристичної бази в Світловодську значно покращить імідж міста, та зросте можливість у його відновленні, як курорту. Розроблено окремі будиночки та головна будівля зі всіма зручностями, за для забезпечення комфорту туристів, згідно з усіма санітарно-епідеміологічними та

будівельними нормами. На території бази передбачено кафе для комфортного відпочинку. Окрім цього, у будиночках змодельовані міні-кухні, для приготування страв самостійно. Передбачено додаткові послуги у вигляді різних розваг на воді: флайборд, «біляче колесо», які вирізняють турбазу серед конкурентів. Установлено, що позитивний імідж туристичної бази забезпечить високий рівень конкурентоспроможності. Обґрунтовано доцільність розробки заходів з впровадженням нових додаткових послуг, у вигляді турів до історичних місць Світловодська та розвиток сайту й покращення маркетингової політики туристичної бази, за допомогою «Віртуального туру». Запропоновано в кафе QR меню туристичної бази «Freedom», що значно зменшить розповсюдження коронавірусної інфекції. Кейтеринг та їжа в дорогу – покращать репутацію закладу та просуне кафе, як окремий заклад ресторанного господарства. Сформовані й обґрунтовані вимоги до планувального, архітектурного, інженерного та технологічного рішень турбази. Створено 3-D візуалізацію одного номеру на двох та будиночку категорії «Люкс». Проаналізовано систему заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях. Досліджено, що туристична база «Freedom» буде мати можливість запропонувати гостям нові послуги використовуючи свої переваги.

Ключові слова: готельне господарство, колективний засіб розміщення, готельна послуга, додаткові послуги, туристична база, будиночки, кафе, охорона праці.

ABSTRACT

The qualifying work is outlined as 54 pages of printed text, 17 tables and 10 figures.

The essence of reasonability in domestic tourism development is shown due to an increasing number of tourist bases. Opening session of collective

accommodation facilities of tourism branch is determined to have a special importance in present time. This phenomenon is utilised to enhance and to support economical and touristic situation in Ukraine during Covid-19. The result of the work proves that tourist base construction in Svitlovodsk would significantly improve reputation of a town and might result in its possible recovery as a resort place. The main building (all facilities included) and separate houses are elaborated according to all sanitary, epidemiological and building regulations for tourists' comfort. It is also envisaged to build a café for pleasant rest. Separate houses are equipped with mini-kitchens for the possibility to cook dishes independently. Guests are provided with additional accommodation such as: flight-board, «squirrel wheel», which distinguish the tourist base from other places.

The high level of competitiveness is provided by the high reputation of tourist base. The reasonability of new service development in the form of tours to historical places of Svitlovodsk, the buildout of Internet site of a base or the improvement of marketing program via «Virtual tour» is justified. QR menu is offered in a café of tourist base «Freedom» to minimize dramatically the coronavirus spread. Catering and a snack for ride options are going to heighten the reputation of a café as well as to promote it as a separate piece of restaurant service. The demands for planning, architectural and engineering solutions of a base are well established and proven. 3D visualization of one double-occupancy room and one separate luxe house is created. The analysis of measures system of civil defence as well as protection of labour has been done. And finally, it was found out that tourist base «Freedom» will be able to offer new service to customers using its superiorities.

Key words: hospitality industry, collective accommodation, hotel service, additional services, tourist base, separate houses, café, protection of labour.

ВСТУП

Сучасне готельне господарство – це не лише засоби розміщення, а й візитна картка України, міста або регіону, яке забезпечує якісне надання послуг з проживання і харчування. Нині, висококомфортні готельні підприємства завдяки широкому асортименту додаткових послуг, категорії «****» та «*****», можуть забезпечити своїх гостей послугами на вибір, а вже від гостя буде залежить: повернутися чи шукати інші засоби розміщення. На вибір гостя значно впливає місце розміщення готельного підприємства. Вдале місце розташування засобу розміщення, якісний сервіс, невелика відстань до залізничних вокзалів, аеропортів- все це підвищує затребуваність у споживачів підприємства готельного господарства.

Нині, у такий кризовий та тяжкий стан в Україні, споживач, як ніколи раніше, шукає відпочинок та віддушину. Масковий режим, закриття кордонів - ці аспекти, дали можливість розвиватися внутрішньому туризму. Здається, кожний із нас зараз мріє, зняти маску та подихати свіжим повітрям. Туристична база, являється саме тим засобом розміщення, який може втілити мрію у реальність.

Різні аспекти дослідження теми пов'язані з готельним господарством та аналогічними засобами розміщення висвітлені в наукових роботах таких вітчизняних та міжнародних вчених як: Дж. Шоул, Дж. Р. Уокер, як основи менеджменту в галузі гостинності; С. Медлік, Х. Інграм – ефективна структура готельних підприємств та угруповань; М. Турковський – готельні послуги з погляду ринкової моделі бізнесу, О. О. Любіцева, Т. В. Черевичко, С. І. Байлік – питання регіональної проблематики туризму й гостинності та ін.

Актуальність обраної теми полягає в тому, щоб розвивати внутрішній туризм, а саме туристичні бази на березі Дніпра. Адже, нині ми не думали про те куди б поїхати, тому що, кордони країни завжди були відкриті, будь-яка країна була для кожного у відкритому доступі, але не зараз. У зв'язку з

коронавірусною інфекцією, люди почали шукати відпочинок у межах країни. Саме тому було обрано Кіровоградську область, Світловодський район. Місто та район Світловодську дуже екологічний та мальовничий регіон. Він багатий своїми лісами, наприклад «Крилівське лісництво» та звичайно ж, річкою Дніпро. Туристичні бази – це найкращий засіб розміщення для туристів та місцевих жителів.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка моделей сервісно-виробничих процесів туристичної бази на 110 місць у Світловодському районі Кіровоградської області.

Задачі для реалізації мети:

- теоретичні аспекти дослідження туристичних баз;
- проаналізувати існуючий ринок готельних послуг Світловодського району Кіровоградської області, та ринкових можливостей туристичної бази;
- визначити цільовий ринок і концептуальні засади туристичної бази;
- змодельовати сервісно-виробничий процес туристичної бази;
- організувати роботу її підрозділів;
- змодельовати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства туристичної бази;
- розробити заходи для створення перспективної моделі туристичної бази;
- розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в туристичній базі в надзвичайних ситуаціях.

Об'єктом дослідження є моделювання сервісно-виробничих процесів туристичної бази на 110 місць у Світловодському районі Кіровоградської області.

Предметом дослідження є методи теоретико-аналітичних досліджень, організаційно-дослідницькі процеси, перспективні моделі туристичної бази,

закладів ресторанного господарства, моделі охорони праці і безпеки споживачів і персоналу.

Наукова новизна і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів та методичних підходів до розробки проєкту туристичної бази «Freedom» у місті Світловодськ Кіровоградської області на 110 місць з впровадженням інноваційних підходів. Рекомендації щодо проектування туристичних баз з впровадженням інновацій можуть бути використані при проектуванні засобів розміщення туристичного 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 існуючі засоби розміщення на території модельованої туристичної бази дали цілковите розуміння того, що тема, яку ми розглядаємо є актуальною. Під час пошуку інформації про туристичні бази в Кіровоградській області, тип паче, у Світловодську не дали позитивних зрушень. Подібної інформації, щодо туризму та розвитку нових туристичних баз у цьому регіоні також не були знайдені. Але завдяки соціальним мережам, відгукам на сайтах бронювання, інформації з міжнародних практик, SWOT-

аналізу, ми змогли дати повноцінну оцінку базі, яка моделюється. Було проаналізовано сегмент споживачів та обрано вдале місцерозташування, з чудовою прилеглою територією. Тому, саме ця тема є доречною для покращення внутрішнього туризму в Україні.

Проаналізовано сучасний стан розвитку готельного господарства Кіровоградської області, колективних засобів розміщення, а саме турбаз, проаналізовано популярні бази Світловодщини, обрані потенційні постачальники модельованої турбази, розроблений SWOT-аналіз, визначено цільовий ринок, розраховано площу та обрано відповідне місце для побудови туристичної бази, розроблено неймінг та логотип готельного господарства.

Змодельовано сервісно-виробничий процес, а саме: визначений перелік основних та додаткових послуг та основних груп приміщень готельного господарства, встановлені взаємозв'язки функціональних зон, розроблений технологічний процес зустрічі, реєстрації та розміщення гостей, було розраховано мінімальну кількість гостей у кафе та організовано технологічний процес у кафе.

Змодельовано 3-D зображення, описано роботу функціональних зон, підібрано оснащення, визначено склад номерного фонду головної будівлі та будиночків на території турбази, розраховано корисну площу та загальну площу номерів та кімнат, підібрано структуру обслуговування споживачі у житловій групі приміщень та організовано роботу адміністративних, господарських та виробничих приміщень головної будівлі, також обрано оснащення. Визначено режим роботи працівників приймально-вестибюльної, адміністративних, господарських й виробничих груп приміщень.

На останньому етапі розроблено виробничо-торговельний процес у кафе: запропоновано меню сніданку та розраховано чисельність гостей, визначено розміщення столів, обрано відповідний столовий посуд та прибори, розраховано кількість офіціантів.

Пропонуємо для покращення маркетингової політики у туристичній базі «Freedom» та заохочення ще більшої кількості туристів увести інновацію у

вигляді «віртуального туру». Віртуальний тур – це рекламний продукт, який має унікальний дизайн, та включає у себе ряд сферичних панорам з можливістю переходу з одного місця в інше.

Передбачено NFC або QR меню, за допомогою якого, гості туристичною бази будуть мати змогу замовити страви дистанційно.

Запропоновано організувати на чолі з адміністрацією туристичної бази виїзні фуршети, банкети, шведський стіл, доставка обідів, що значно підвищить конкурентоспроможність серед інших закладів. Завдяки цьому, кафе зможе існувати, як окремий заклад ресторанного господарства. У команді з виїзного обслуговування буде 2 офіціанта, кухари, бармени аніматори, дизайнери та флористи.

Передбачено для гостей, які приїхали з іншого міста або іншої країни, організувати їжу в дорогу, яка буде знаходитись у мішечку для кожного гостя з фірмовою емблемою турбази – «Freedom, завжди з тобою!». Сендвіч, тістечко, 2 яблука та 0,5 води без газу – вміст стандартного набору.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Журавльова С. М. Стратегії розвитку міжнародних готельних мереж в умовах глобалізації / С. М. Журавльова, Т. С. Кукліна. – Херсон : ХНТУ, 2015. – 330 с.
2. Уокер Джон. Управление гостеприимством / Джон Уокер. – Москва : Юнити-Дана, 2012. – 880 с.
3. Шоул Джон. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул. – Москва: Альбина паблишер, 2012. – 340 с
4. Medlik S. Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality / S. Medlik. – United Kingdom: Elsevier Science, 2003. – 273 p.

5. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг / М. Турковский. – Москва: Финансы и статистика, 2008. – 296 с.
6. Под ред. проф. Чудновского А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство. – Москва : ЮРКНИГА, 2005. – 448 с.
7. Лойко О.Т. Туризм і готельне господарство/ Готель та їх роль у розвитку туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infotour.in.ua/lojko6-2.htm> – Назва за екрану.
8. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні засоби розміщення/ Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hihostels.com.ua/sites/default/files/hostely/dstu4527.pdf> – Назва за екрану.
9. Офіційний сайт географічного словнику [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.geograf.com.ua/glossary/termini-z-galuzi-turizmu-ta-rekreatsiji/turistska-baza> – Назва за екрану.
10. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес теорія та практика/ Засоби розміщення готельного типу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidru4niki.com/18060203/turizm/zasobi_rozmischennya_gotelnoho_tipu – Назва за екрану.
11. Вакулішина О.Р., Вотченікова О.В. Сегментація ринку готельних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://knowledge.allbest.ru/marketing/2c0a65635b3bd69b5c43a88521216c26_0.html – Назва за екрану.
12. Офіційний сайт ВТО [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.unwto.org – Назва за екрану.
13. Миронов Ю.Б. Маркетинг в туризмі/ Сегментація ринку в туризмі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/books_ukr/mark_tur06.htm – Назва за екрану.

14. Єдиний інформаційний Інвестиційний портал міста Світловодськ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ip.svitlorada.gov.ua/uk/pages/geographical_location – Назва за екрану.
15. Офіційний сайт огляду статистики ринку праці в Світловодську [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ua.trud.com/ua/svetlovodsk/salary/304.html> – Назва за екрану.
16. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003 – Назва за екрану.
17. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kbu.org.ua/assets/app/documents/dbn2> – Назва за екрану.
18. ДБН В.2.2-25:2009. Будинки і споруди. Підприємства харчування(заклади ресторанного господарства) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua/> – Назва за екрану.
19. Розпорядження Голови Кіровоградської обласної державної адміністрації. Про розробку проєкту обласної програми розвитку туризму у Кіровоградській області на 2022-2026 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kr-admin.gov.ua/Rozpor/Ua/2021/205.pdf> – Назва за екрану.
20. Нормативні документи з охорони праці в готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://doc2days.com.ua/ua/normativni-dokumenty-z-ohoroni-praczi-v-goteli/> – Назва за екрану.
21. Сайт служби охорони праці. Комплексні заходи з охорони праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sop.com.ua/article/317-kompleksn-zahodi-z-ohoroni-prats#:~:text=> – Назва з екрану.