

**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**

\_\_\_\_\_ (підпис, ім'я та прізвище)  
«4» червня 2021 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

*на тему «Моделювання сервісно-торговельних процесів курортного  
готелю категорії «\*\*\*\*» на 55 номерів у Львівській області»*

*зі спеціальності* 241 Готельно-ресторанна справа

*освітня програма* Готельно-ресторанна справа  
*ступеня* бакалавр

**Виконавець роботи** **Остапенко Юлія Володимирівна**

\_\_\_\_\_  
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

\_\_\_\_\_

(підпис, ім'я та  
прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ  
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*на тему «Моделювання сервісно-торговельних процесів курортного готелю категорії «\*\*\*\*» на 55 номерів у Львівській області.*

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

*Прізвище, ім'я, по батькові Остапенко Юлія Володимирівна*

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

**Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:** теоретично обґрунтувати досліджувані проблеми на ринку Львівського регіону; проаналізувати стан та ринкові можливості курортних готелів Львівщини; визначити концептуальні засади курортного готелю; змоделювати сервісно-торговельні процеси; організувати роботу підрозділів курортного готелю; змоделювати виробничо-торговельні процеси; розробити заходи для створення перспективної моделі курортного готелю; розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування; розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях, запропонувати 3Д-візуалізацію

номерів та приймально-вестибюльної групи приміщень; запропонувати неймінг, логотип курортного готелю.

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

#### **Календарний графік виконання кваліфікаційної роботи**

<b>Зміст роботи</b>	<b>Термін виконання</b>	<b>Термін фактичного виконання</b>
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- 03.06.2021	03.06.2021
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 \_\_\_\_\_ Остапенко Ю.В.

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 здобувача групи ГРС-45 першого (бакалаврського)  
рівня вищої освіти зі

спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа»

Остапенко Юлії Володимирівни

на тему «Моделювання сервісно-торговельних процесів курортного готелю  
категорії «\*\*\*\*» на 55 номерів у Львівській області.

**Актуальність теми:** В умовах сьогодення загострення проблем, пов'язаних з розвитком індустрії гостинності, потребує нових підходів до кожного окремого підприємства. У зв'язку з цим, кваліфікаційна робота яка дозволяє змоделювати конкурентоспроможний курортний готель, є актуальною.

**Загальна характеристика роботи:** кваліфікаційна робота Остапенко Ю.В. складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел та додатків. Зміст вихідних даних відповідає вимогам ПУЕТ до таких робіт.

**Наукова і практична значимість роботи:** автором вперше запропоновано впровадження інновацій для готелю «Райське місце» з урахуванням його виробничих потужностей та попиту сучасного гостя. Зокрема, передбачено електронні каталоги готелю, які дозволять віртуально подорожувати номерами різних категорій, рестораном, вестибюлем, подивитися повну інформацію про готельне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаватимуться, системою пільг і знижок; запроваджено систему безпеки AJAX.

**Рівень підготовки бакалавра:** виконуючи проект, Остапенко Ю.В виявила високий рівень теоретичних знань та практичних навичок. Під час роботи над проектом здобувач показала вміння обґрунтовувати рішення з моделювання курортного готелю, творче мислення, оволоділа

компетентностями, що висувають до здобувачів першого(бакалаврського) рівня.

**Відношення бакалавра до виконання та загальна оцінка роботи:** кваліфікаційна робота виконана самостійно. Усі розділи проекту відповідають вимогам методичних рекомендацій в повному обсязі. Робота виконана у зазначені терміни.

При відповідному захисті Остапенко Юлія Володимирівна заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра з «Готельно-ресторанна справа».

Науковий керівник д.т.н., професор Т.В. Капліна \_\_\_\_\_  
(підпис)

«02» червня 2021 р.

## АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота викладена на 66 сторінках, містить 13 рисунків, 21 таблицю, 16 інформаційних джерел.

Розроблено перспективні моделі розвитку майбутнього курортного готелю. Запроваджено заходи та інновації для засобу розміщення, ресторану та відвідувачів. Передбачено електронні каталоги готелю, які дозволять віртуально подорожувати номерами різних категорій, рестораном, вестибюлем, подивитися повну інформацію про готельне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаватимуться, системою пільг і знижок. Такі мультимедійні технології дозволять надати потенційному гостю інформацію про готель, швидко і безпомилково вибрати той готельний продукт, якого потребуватиме гість.

Запропоновано професійні фото в готелі з гарними локаціями, за додаткову плату, яку буде здійснювати фото-дворецький. Передбачено столик для ювілярів з привітанням у вигляді мультимедійного зображення та подарунок – додаткову послугу від готелю. Запропоновано застосування чат – ботів, який допоможе визначати графік зайнятості столиків в ресторані, пропонувати забронювати його в зручне для гостя час. Передбачена система

безпеки AJAX, яка пропонує повний захист від пограбувань, потопу і навіть пожегу.

**Ключові слова:** засоби готельного господарства, інновація, інноваційна діяльність, концептуальні засади, інноваційний розвиток.

### **ABSTRACT**

Qualification work is set out on 66 pages, contains 3 sections, 13 figures, 21 tables, 16 information sources.

Development prospects for the future resort hotel have been developed. Measures and innovations have been introduced for accommodation, restaurants and visitors.

Electronic hotel catalogs are provided. which will allow you to virtually travel to rooms of different categories, restaurant, lobby, see complete information about the hotel, get acquainted with the range of services provided, the system of benefits and discounts. The use of such multimedia technologies will allow you to quickly provide potential guests with information about the hotel and, thus, will allow you to quickly and accurately choose the hotel product that the guest will need.

There will be a table for anniversaries with a greeting in the form of a multimedia image and a gift - an additional service from the hotel book it at a convenient time for the guest.

There is an AJAX security system that offers complete protection against robbery, flooding and even fire.

**Key words:** hotel facilities, innovation, innovation, conceptual principles, innovative development.

## ЗМІСТ

Вступ	8
Розділ 1 Теоретико–аналітичний	10
1.1. Теоретичні аспекти дослідження розвитку курортних готелів	10
1.2. Теоретичні аспекти дослідження готелів Львівської області та аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону курортних готелів категорії «****» та ринкових можливостей закладу, що моделюємо	12
1.3.Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення	18
Висновки до розділу 1	
Розділ 2 Організаційно–дослідницький	25
2.1. Моделювання сервісно-виробничого процесу засобу розміщення	25
2.2. Організація роботи підрозділів засобу розміщення	30
2.3. Моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного господарства	44
Висновки до розділу 2	
Розділ 3 Удосконалення моделі засобу розміщення	48
3.1. Розробка заходів для створення перспективної моделі засобу розміщення	48
3.2. Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування	49
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях	50
Висновки до розділу 3	

Висновки	54
Список інформаційних джерел	56
Додатки	58

## ВСТУП

Стан і перспективи розвитку готельної індустрії в Україні на сьогодні є досить актуальною темою. Тому це залишається в центрі уваги багатьох дослідників. На перше місце виходить регіональний аспект розвитку підприємств готельного господарства.

Особливо в останні часи стрімко розвивається готельна індустрія. Будується багато новітніх, сучасних готелів різних типів, які потім можуть експлуатуватися під готельні і туристичні комплекси. При цьому приділяється увага регіонам, які користуються значним попитом у іноземних, так і внутрішніх туристів, володіють потужним рекреаційним потенціалом.

В умовах пандемії COVID–19 зростає роль внутрішнього туризму, що пояснюється закритими кордонами. Але не дивлячись на це, зростає потреба у засобах розміщення нового формату, які забезпечать туристам нового покоління не лише проживанням і харчуванням, але й додатковими послугами.

Україна має всі умови для інтенсивного розвитку, багата культурно-історичними пам'ятками, сприятливим кліматом, туристично-рекреаційним потенціалом. Одним із найперспективніших регіонів Львівської області для розвитку готельної індустрії є гірськолижний курорт українських Карпат – Славське., де прокладено кілька гірськолижних трас європейського значення,



функціонують крісельні і бугельні підйомники. Тому, на наш погляд, актуальним є розробка нового покоління засобів з урахуванням виникнення надзвичайних ситуацій.

Мета дослідження: розробка моделей сервісно-торговельних процесів курортного готелю категорії «\*\*\*\*» на 55 номерів у Львівській області.

Для реалізації мети необхідно виконати низку завдань :

- теоретично обґрунтувати досліджувані проблеми курортного готелю;
- проаналізувати стан Закарпатського регіону та ринкові можливості готелю;
- визначити концептуальні засади курортного готелю;
- змодельовати сервісно-виробничі процеси;
- організувати роботу підрозділу курортного готелю;
- змодельовати виробничо-торговельні процеси;
- розробити заходи для створення перспективної моделі готелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

Об'єкт дослідження: моделювання сервісно-торговельних процесів курортного готелю категорії «\*\*\*\*» на 55 номерів у Львівській області.

Предмет дослідження : методи теоретично–аналітичні, організаційно–дослідницькі процеси, перспективні моделі курортного готелю.

Наукова і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів та методичних підходів до курортного готелю категорії «\*\*\*\*» «Райське місце» у смт. Славське Львівської області з впровадженням перспективних технологій. Рекомендації щодо проектування курортних готелів з впровадженням інновацій можуть бути використані при проектуванні засобів розміщення курортного 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

У процесі виконання кваліфікаційної роботи було досягнуто наступні результати : проаналізовано стан курортних готелів у Львівській області, встановлено, що в області бракує таких готелів.

Визначено потенційних споживачів послуг курортного готелю – це люди, які покидають свої домівки та приїжджають з інших міст чи країн, щоб насолодитися відпочинком і в тому числі екстремальним, чистим повітрям, захоплюючими краєвидами та для отримання чудового настрою, емоцій, вражень.

Проаналізовано потенційних конкурентів курортного готелю, ними є Гостьовий будинок «Альпійка», Будинок для відпочинку «Карпатський вікенд», Вілла «Hostynnyu Dvir Apartament Hotel», Котедж-шале Тіара.

Визначено майбутніх постачальників матеріально-технічного забезпечення готелю і ресторану, проаналізовано та змодельовано сервісно-виробничі процеси курортного готелю, де визначено фази гостьового циклу, організовано роботу підрозділів майбутнього готелю, змодельовано номерний фонд готелю.

Проаналізовано виробничо-торговельні процеси, де визначено метод обслуговування закладу, розраховано кількість офіціантів та надано схему з розміщенням столів; розроблено план-схему підприємства харчування при готелі з розміщенням столів, 3D- візуалізація дизайну елементів інтер'єру номерів: номер люкс та номеру I категорії.

Розроблено перспективні моделі розвитку для майбутнього курортного готелю; запроваджено заходи та інновації для засобу розміщення , ресторану та відвідувачів; передбачено електронні каталоги готелю, які дозволять віртуально подорожувати номерами різних категорій, рестораном, вестибюлем, подивитися повну інформацію про готельне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаватимуться, системою пілг і

знижок; запропоновано професійні фото в готелі з гарними локаціями, за додаткову плату, яку буде здійснювати фото-дворецький; передбачено столик для ювілярів з привітанням у вигляді мультимедійного зображення та подарунок – додаткову послугу від готелю; запропоновано застосування чат – ботів, який допоможе визначати графік зайнятості столиків в ресторані, пропонувати забронювати його в зручне для гостя час; передбачена система безпеки AJAX, яка пропонує повний захист від пограбувань, потопу і навіть пожегу.

Передбачено перспективи розвитку майбутнього курортного готелю: будівництво зоопарку для тварин занесених до червоної книги, з якими гості чи відвідувачі можуть зробити фото, замовити послугу обід, вечерю з тою чи іншою твариною; будівництва скляного мосту через ріку Опір, від якого можна побачити гарний вид на гори, саму річку та зробити гарні фото на згадку.

## СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Косій Т.М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України / Т.М. Косій / Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції «Індустрія гостинності в країнах Європи». Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. 176 с.
2. <https://hihostels.com.ua/sites/default/files/hostely/dstu4527.pdf> Глоссарий терминов международного туризма. Часть третья. Размещение /Авт-сост. Биржаков М. Б., Богданов В. Г., Ренжин Н. Г., Кузнецов Ю. В., Биржаков К. М., Яковлев А. Г.-СПб.: Туристские фирмы, 1996 г.-152 с.)
- 3.ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
- 4.Архитектура санатория/ под ред. Косицького В. А. – Москва. Государственное издательство литературы по строительству, архитектуре и строительным материалам, 1962 – 223с
- 5.Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов/ серия «Учебники, учебные пособия» - Ростов н/Д. Феникс, 2003-352.
6. Левковська Л., Чабан Р., Мунін Г. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу в Україні. Економіка України. 2003. № 6. С. 31–36
7. Бронювання готелів [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.booking.com/>
8. COVID-19 vs туризм 2020. Хто відвідав Львівську область під час карантину? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://lviv.travel/ua/news/covid-19-vs-tourism-2020-hto-vidvidav-lviv-pid-chas-karantynu>.
9. Карпатський центр розвитку туризму [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [http://ruralcarpathians.com/uk/piznavalnyj\\_ta\\_ekskursijnyj\\_turyzm.html](http://ruralcarpathians.com/uk/piznavalnyj_ta_ekskursijnyj_turyzm.html).

10. Дітчук І.Л. Фізична географія України: підруч. для 8 кл. загальноосвіт. навч. закл. України / І.Л. Дітчук, О.В. Заставецька, І.В. Брушенко. – Запоріжжя: Прем'єр, 2008. - 256 с.

11. Заклади. Місця. Події. Славське-2017 [Електронний ресурс]. – 2017.

–

Режим доступу до ресурсу: <http://virtual.ua/ua>.

12. Пилипенко С. М. Проблеми та перспективи розвитку гірськолижних і спортивно-відпочинкових комплексів Карпатського регіону / С. М. Пилипенко. // Науковий вісник НЛТУ України. – 2013. – №23.

13. Функціональна організація приміщень [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://westudents.com.ua/glavy/91862-61-funktsonalna-organzatsya-primschen-gotel'nogo-gospodarstva.html>

14. Функціонально-планувальні вимоги до структури будинків готелів та їх окремих елементів. ДБН В.2.2.-20:2008. [Чинний від 2008–07–23]. – К. : Держстандарт України. – 38 с. –(Державний стандарт України).

15. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред. проф. Н.О. П'ятницької. - К.: КНТЕУ, 2005.

16. Заєць В.А., Нещадим Л.П. Охорона праці та техніка безпеки в готельно-ресторанному комплексі. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі», 22-23 березня 2017р. Київ: НУХТ, 2017р. 165–166.

