

**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. В. Капліна
(підпис, ініціали та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 50 місць у смт. Опішні Полтавської області»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр
Виконавець роботи **Козаченко Оксана Сергіївна**
(прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис, дата)

Науковий керівник **к.е.н., асистент, Кирніс Наталія Іванівна**
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис, дата)

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

Затверджую

Завідувач

кафедри

Т. Капліна

(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 50 місць у смт. Опішні Полтавської області»

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

Прізвище, ім'я, по батькові **Козаченко Оксана Сергіївна**

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: надати 3D-візуалізацію дизайну елементів інтер'єру номеру першої категорії двохмісного; скласти меню на банкет з частковим обслуговуванням офіціантами з нагоди весілля на 136 осіб.

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	
2. Складання і затвердження розгорнутого плану роботи	24.02 – 23.02.21	
3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи	23.02 – 28.02.21	
4. Написання вступу та теоретико-аналітичного розділу	01.03 – 14.03.21	
5. Написання організаційно-дослідницького розділу	15.03– 16.05.21	

Зміст роботи	Термін виконання	Термін фактичного виконання
6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки	17.05 – 30.05.21	
7. Оформлення роботи	30.05– 31.05.21	
8. Подання роботи науковому керівнику	31.05.2021	
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05-03.05	
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.05.2021	

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Козаченко О.С.

Науковий керівник _____ к.е.н., асистент, Кирніс Н.І.

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 4 курсу спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Козаченко Оксани Сергіївни

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» на 50 місць у смт. Опішні Полтавської області»

Проблематика стану та розвитку готельного господарства в регіонах України на сьогодні є досить актуальною. Особливо це стосується населених пунктів, де зосереджені значні історико-культурні та природні ресурси, до яких саме і належить смт. Опішня.

Тому тема «Моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» на 50 місць у смт. Опішні Полтавської області» є актуальною.

Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Козаченко О.С. складається з трьох розділів та додатків. Зміст кваліфікаційної роботи відповідає вимогам ПУЕТ до кваліфікаційних робіт.

Наукова і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних засад і методичних підходів до моделювання сервісно-виробничих та виробничо-торгівельних процесів готелю категорії «***» на 50 місць у смт. Опішні та заходів для створення перспективної моделі шляхом впровадження заходів з управління якістю за стандартом ДСТУ ISO 9004-2-96 для готелю та впровадження інформаційної системи надання послуг для ресторану.

Виконуючи кваліфікаційну роботу, Козаченко О.С. проявила належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи над випусковою роботою здобувачка показала вміння обґрунтовувати рішення з розробки заходів для створення перспективної моделі готелю.

Кваліфікаційна робота виконана самостійно, усі її розділи відповідають вимогам методичних рекомендацій у повному обсязі. Структурно-логічні розділи кваліфікаційної роботи виконувалися у встановлені терміни.

При відповідному захисті здобувачка вищої освіти Козаченко Оксана Сергіївна заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра «Готельно-ресторанної справи».

Науковий керівник Кирніс Н.І., к.е.н., асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

ВНЗ «Полтавський університет економіки і торгівлі»

31.05.2021 р. _____

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота виконана по темі: «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельних процесів готелю на 50 місць категорії «***» у смт. Опішні Полтавської області». Вона складається з трьох розділів: теоретико – аналітичного, організаційно – дослідницького, перспективних моделей розвитку засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 83 сторінки. У кваліфікаційній роботі міститься 24 таблиці, 5 рисунка, 5 додатків. Список використаних джерел нараховує 40 найменувань.

Обґрунтована необхідність моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельних процесів готелю на 50 місць категорії «***» у смт. Опішні Полтавської області.

Проведено аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища готелю, визначено потенційних конкурентів. Визначено послуги, які надає готель, сегмент споживачів, на який спрямована діяльність засобу розміщення. Розраховано площу земельної ділянки.

ABSTRACT

Qualification work was performed on the topic: "Modeling of service and production, production and trade processes of the hotel for 50 seats" in the village. Descriptions of Poltava region ". It consists of three sections: theoretical-analytical, organizational-research, perspective models of accommodation development. The full volume of qualifying work is 83 pages. The qualification work contains 24 tables, 5 figures, 5 appendices. The list of used sources includes 40 items.

The necessity of modeling of service-production and trade processes of hotel on 50 places of a category is substantiated in the village of Poltava region.

The analysis of internal and external environment of hotel is carried out, potential competitors are defined. The services provided by the hotel, the segment of consumers to which the activity of the accommodation is directed are defined. The area of the land plot is calculated.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	7
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	11
1.1 Характеристика готельного господарства України.....	11
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону та ринкових можливостей готелю «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішня.....	17
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішні.....	26
Висновки до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	31
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу в готелі «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішня.....	31
2.2 Організація роботи підрозділів готелю «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішня.....	34
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства при готелі «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішня.....	48
Висновки до розділу 2.....	54
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ В ГОТЕЛІ «GREEN HOTEL»	56
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Green hotel».....	56
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування в готелі «Green hotel».....	61
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях в готелі «Green hotel».....	65
Висновки до розділу 3.....	70
ВИСНОВКИ	72
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	74
ДОДАТКИ	78

ВСТУП

Актуальність теми. Готельно-ресторанна сфера, як одна з високорентабельних галузей світової економіки, у XXI ст. стає провідним напрямом економічного та соціального розвитку України. Сьогодні туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку світової індустрії гостинності. Україна, в тому числі і Опішня та Полтавська область має великий туристичний потенціал. Сприятливі кліматичні умови, наявність чисельних водних об'єктів, багато історичних пам'яток та музеїв.

Тому актуальним є виявлення особливостей функціонування бізнес-готелів в умовах сьогодення, а також пропонування заходів, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг туристам.

Зважаючи на зазначене вище, актуальною є тема кваліфікаційної роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельних процесів готелю на 50 місць категорії «***» у смт. Опішні Полтавської області.»

Метою кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельних процесів готелю на 50 місць категорії «***» у смт. Опішні Полтавської області.

Завдання:

- характеристика готельного господарства України;
- аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей готелю «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішня;
- визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішні;
- моделювання сервісно-виробничого процесу в готелі «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішня;
- організація роботи підрозділів готелю «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішня;
- моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства при готелі «Green hotel»;

– розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Green hotel»;

– розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування в готелі «Green hotel»;

– розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях в готелі «Green hotel».

Об’єктом дослідження є модель готелю категорії «***» на 50 місць у смт. Опішні Полтавської області.

Предметом дослідження є сервісно-виробничі, виробничо-торгівельні процеси готелю на 50 місць категорії «***» у смт. Опішні Полтавської області.

Методологічні основи дослідження: у процесі виконання кваліфікаційної роботи були використані загально-наукові методи: аналізу та синтезу, абстракції, моделювання, які дозволили в кінцевому підсумку забезпечити достовірність результатів та обґрунтованість висновків.

Наукова новизна роботи полягає в розробці та обґрунтуванні теоретичних засад і методичних підходів до моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельних процесів готелю на 50 місць категорії «***» у смт. Опішні Полтавської області з перспективними моделями.

Практична цінність роботи полягає в можливості запропонованих рекомендацій щодо моделювання сервісно-виробничих, виробничо-торгівельних процесів діяльності готелю на 50 місць категорії «***» у смт. Опішні Полтавської області впровадженими в практичну діяльність.

Апробація роботи: за матеріалами випускової роботи надруковані тези у збірнику тез XLIV Міжнародної наукової студенської конференції «Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті» (за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2021 рік) на тему: «Перспективи розвитку готельного господарства в сільській місцевості Полтавського регіону» (додаток А).

ВИСНОВКИ

Проведено аналіз готельного господарства України, встановлені основні фактори конкурентоспроможності сюди відносяться внутрішні і зовнішні. Проведено аналіз готелів конкурентів для готелю «Green hotel» категорії «***», який буде знаходитися в смт. Опішня. Здійснено аналіз основних постачальників для готелю, а також аналіз постачальників для закладу ресторанного господарства при готелі та визначено частоту поставок. Проведено аналіз сильних, слабких сторін, можливостей та загроз. Визначено цільовий ринок готелю. Визначила місце розташування моделюемого готелю та провела розрахунок площі земельної ділянки, яка становить 1500 м² та розроблено логотип готелю.

Проведено моделювання сервісно-виробничого процесу, який передбачає розробку переліку послуг які будуть надаватися в готелі «Green hotel» на всіх етапах технологічного циклу обслуговування гостей. Визначила перелік основних груп приміщень. Розробила схему взаємозв'язків функціональних зон готелю, зробила схему технологічного процесу зустрічі, реєстрації і розміщення гостей, склад та площу приймально-вестибюльної групи готелю «Green hotel».

Розробила схему обслуговування споживачів готельних послуг в приймально-вестибюльній групі приміщень готелю «Green hotel». Визначила номерний фонд готелю «Green hotel» категорії «***» на 50 місць у смт. Опішня у відповідності до п. 6.2 «Житлові приміщення» ДБН В.2.2-20:2008 який склав 30 номерів. Підбрала для двох номерів необхідні меблі, устаткування та провела розрахунок корисної площі номерів. Склала схему обслуговування споживачів готельних послуг у житловій групі приміщень, побутовій, культурно-дозвілевій, фізкультурно-оздоровчій та в адміністративних, господарських, виробничих приміщеннях готелю «Green hotel».

Склала замовлення весілля на 136 осіб з частковим обслуговуванням. Визначила кількість столів та розробила схему їх розташування. Виконала розрахунок столового посуду і приборів для подавання страв і напоїв. Розрахувала кількість та визначила об'єм пляшок буфетної продукції для видачі напоїв гостям. Відповідно до розміщення столів та їх розмірів розрахувала кількість столової білизни та надала перелік столового посуду для попереднього сервування столу.

Розроблені заходи для створення перспективної моделі готелю «Green hotel», заходи для створення перспективної моделі закладу харчування в готелі «Green hotel» та заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях в готелі «Green hotel».

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Король, С. Я. Характеристика основної діяльності готелю / С. Я. Король // Стратегія розвитку туристичної індустрії та громадського харчування: праці міжнар. наук.-пр. конф. – К.: КДТЕУ. – С. 124-128.
2. Мігущенко Ю.В. Державне регулювання туристично-рекреаційної сфери України як передумова підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі / Мігущенко Ю.В. // Проблемы развития внешнеэкономических связей и привлечения иностранных инвестиций: региональный аспект. – Вып. 3. – С. 317-325.
3. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. – М. – С. 242-279 .
4. Забуранна Л. В. Основні тенденції розвитку сучасного туристичного ринку України / Л. В. Забуранна // Економіка і управління. – № 2. – С. 61–68.
5. Лук'янова, Л. Г. Освіта в туризмі / Л. Г. Лук'янова. – К.: Вища шк., – С. 719.
6. Артеменко В.С. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування / В. С. Артеменко, О. В. Ольшанський // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. пр. у 2-х ч. (Ч. 2) – Харків: ХДУХТ. – Вип. 2 (18). – С. 253–258.
7. Крилова Л.В. Інноваційні ресторанны технології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.В. Крилова. Донецьк: ДонНУЕТ, 2012. 140 с.
8. Галасюк С.С. Аналіз розвитку готельного бізнесу. 2019. № 22. Р. 64–69.
9. Ткаченко Т. І. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. Г. Бойко. ; за заг.ред. А. А.Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 596 с.
10. Шикіна О.В., Гончаренко Я.Є. Динаміка розвитку готельного бізнесу.

11. Готелі. Будинки і споруди : ДБН В.2.2-20-2008. – [Чинний від 2008-07-23]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. – 42 с. – (Національний стандарт України).

12. Готелі. Будинки і споруди : ДБН В.2.2-20-2008. Зміна №1. – [Чинний від 2019-10-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2019. – 18 с. – (Національний стандарт України).

13. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004. 26 с. (Інформація та документація).

14. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009. – [Чинний від 2009-12-30]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2010. – 83 с. – (Національний стандарт України).

15. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Київ : Держстандарт України, 2010. – 9 с. – (Національний стандарт України).

16. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – Київ : Держстандарт України, 2010. – 18 с. – (Національний стандарт України).

17. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).

18. Основні вимоги до будівель і споруд. Безпека життя і здоров'я людини та захист навколишнього природного середовища : ДБН В.1.2-8-2008.– [Чинний від 2008-10-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2008. – 22 с. – (Національний стандарт України).

19. Інклюзивність будівель і споруд : ДБН В.2.2-40:2018. – [Чинний від 2019-04-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2018. – 64 с. – (Національний стандарт України).

20. Планування і забудова територій : ДБН Б.2.2-12:2019. – [Чинний від 2019-10-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2019. – 177 с. – (Національний стандарт України).

21. Громадські будинки та споруди. Основні положення : ДБН В.2.2-9:2018. – [Чинний від 2019-06-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2019. – 43 с. – (Національний стандарт України).

22. Основні вимоги до проектної та робочої документації : ДСТУ Б А.2.4-4:2009. – [Чинний від 2009-01-24]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. – 74 с. – (Національний стандарт України).

23. Склад та зміст проектної документації для будівництва : ДБН А.2.2-3:2014. – [Чинний від 2019-10-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2019. – 177 с. – (Національний стандарт України).

24. Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Загальні положення: ДБН В.2.2-11:2002. – [Чинний від 2002-05-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2002.– 136 с. – (Національний стандарт України).

25. ДБН В.2.2-13:2003 «Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди».– [Чинний від 2004-03-01]. – Київ : Держкомітет України з будівництва і архітектури, 2003.– 102с. – (Національний стандарт України).

26. Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади: ДБН В.2.2-16:2005.– [Чинний від 2006-04-01]. – Київ : Держбуд України, 2005. – 66 с. – (Національний стандарт України).

27. Будинки і споруди. Підприємства торгівлі: ДБН В.2.2-23:2009.– [Чинний від 2009-07-01]. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2009.– 48 с. – (Національний стандарт України).

28. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., №2.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0002569-03/stru> (дата звернення 15.10.2018).

29. Офіційний сайт програмного продукту “Fox Manager”. URL: <https://www.fox-manager.com.ua/purchase.html>.

30. Оліярник, Т.Ю. Організація економічного аналізу діяльності підприємств готельного бізнесу. URL: <http://econa.tneu.edu.ua/index.php/econa/article/view/1037>.
31. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало - К.: Видавничий центр «Академія», 2006. 311 с.
32. Галасюк С.С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
33. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2006. 448 с.
34. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
35. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація готельного підприємництва / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр. учб. л-ри, 2007. – 344 с.
36. Капліна Т.В. Іноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. Полтава: ПУЕТ, 2018.
37. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Роглев Х. Й. – Київ : Кондор, 2005. – 408 с.
38. Крилова Л.В. Іноваційні ресторанны технології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.В. Крилова. Донецьк: ДонНУЕТ, 2012. 140 с.
39. Козинець В.М. «Безпека життєдіяльності» навч. посібник.
40. Голіташвілі Г.Г. «Управління охороною праці» навч. посібник.