

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. В. Капліна
(підпис, ініціали та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «****» на 118 місць у Дніпропетровській області»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр

Виконавець роботи **Кравченко Євгенія Ігорівна**
(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)

ПОЛТАВА 2021

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

Затверджую

Завідувач кафедри _____ Г. 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 118 місць у Дніпропетровській області»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові **Кравченко Євгенія Ігорівна**

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 одномісного; скласти меню на банкет з частковим обслуговуванням офіціантами з нагоди дня народження дитини на 106 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	31.05-03.06	
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.06.2021	

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Кравченко Є. І.

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»

Кравченко Євгенії Ігорівни

Тема роботи «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 118 місць у Дніпропетровській області»

Туристична галузь – це важлива частина сфери послуг та на сьогоднішній день є надзвичайно важливою галуззю економіки країни, що розвивається швидкими темпами. Засоби розміщення займають одне з важливих місць в інфраструктурі туристичної сфери. На сьогодні в Дніпропетровській області бракує готельного фонду, і ситуація з у порівнянні з попередніми роками погіршилась. За кількістю готелів та аналогічних засобів розміщення Дніпропетровська область посідає сьоме місце в Україні (після Львівської, Івано-Франківської, Закарпатської, Одеської областей, м. Київ та Запорізької області). Її частка становить 4,85% від загальної кількості.

Тому тема «Моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 118 місць у Дніпропетровській області» є актуальною.

Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Кравченко Є.І. 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 118 місць у Дніпропетровській області та заходів для створення перспективної моделі шляхом розширення переліку оздоровчих послуг та культурних заходів. Виконуючи кваліфікаційну роботу, Кравченко Є.І. 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 Кравченко Євгенія Ігорівна 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

Кваліфікаційну роботу виконано по темі: “Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельних процесів готелю категорії “****” на 118 місць у місті Дніпро. Робота поєднує три розділи: теоретико-аналітичний, організаційно-дослідницький, удосконалення моделі засобу розміщення. Повний обсяг кваліфікаційної роботи складає 70 сторінок. Кваліфікаційна робота включає в себе 27 таблиць, 3 рисунки, 4 додатки. Список використаних джерел 10 найменувань.

Підтверджує необхідність моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельних процесів для готелю категорії “****” на 118 місць у місті Дніпро. Перевірено, що завдяки удосконаленню моделі засобу розміщення вийде оптимізувати роботу готелю та одержати прибуток.

Проведено аналізи зовнішнього та внутрішнього середовища, можливості та загрози для готелю, проаналізовано потенційних конкурентів. Визначено, які послуги містить готель, цільову аудиторію, на яку буде орієнтуватись готель.

Створено фірмовий логотип для готелю категорії “****” на 118 місць у місті Дніпро, розроблено 3D - візуалізацію дизайну одномісного номеру першої категорії. Розрахований номерний фонд - 73 номери, площа земельної ділянки - 3540 м².

Ключові слова: моделювання, модель готелю, цільова аудиторія, сервісно-виробничий процес, виробничо-торговельний процес.

SUMMARY

The topic of qualification work: Modeling of service-production, production-trade processes of category "****" for 118 seats in Dnipro. The work combines three sections: theoretical and analytical, organizational and research, improving the model of accommodation. The full volume of qualification work is 70 pages. Qualification work includes 27 tables, 3 figures, 4 appendices. References contains 10 names.

Qualification work confirms the need to model service and production, production, and trade processes for a "****" hotel category for 118 seats in Dnipro. It's proved that by improving the model of accommodation it will be possible to optimize the work of the hotel and make a profit.

The research includes analysis of external and internal environments, opportunities and threats of the project, analysis of potential competitors. It also determines the available hotel services and the target audience to which the hotel will be targeted.

As a result, created a corporate hotel logo and 3D visualization of a single room, the first category. Calculated rooms fund - 73 numbers, land area - 3540 m².

Keywords: modeling, project model, target audience, service and production process, production and trade process.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	6
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	11
1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми.....	11
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг м. Дніпро готелів категорії “****”.....	16
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю “Dreams come true” категорії “****” на 118 місць.....	23
Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	27
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю “Dreams come true” категорії “****” на 118 місць у м. Дніпро.....	27
2.2 Організація роботи підрозділів готелю “Dreams come true” категорії “****” на 118 місць у м. Дніпро.....	30
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства “Dreams come true”.....	48
Висновки до розділу 2.....	54
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ГОТЕЛЮ “DREAMS COME TRUE” КАТЕГОРІЇ “****” НА 118 МІСЦЬ У МІСТІ ДНІПРО	56
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю “Dreams come true” категорії “****” на 118 місць у м. Дніпро.....	56
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану “Dreams come true” у місті Дніпро.....	57
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	58
Висновки до розділу 3.....	64
ВИСНОВКИ	66
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	69
ДОДАТКИ	70

ВСТУП

Актуальність теми. В даний час готельно-ресторанне підприємство це одна з найголовніших галузей, яка сприяє динамічному розвитку в туристичній сфері. База, завдяки якій є можливість розміщувати потенційних туристів та сприяє формуванню туристичної інфраструктури. В наш час актуальність має бізнес, котрий приносить гроші підприємцям, але і для України це велика можливість поповнити державний бюджет.

Дніпропетровщина вважається економічно розвиненою областю серед інших регіонів. За чисельністю населення, за обсягами сільськогосподарської і промислової діяльності, обсягами експорту товарів і надходження в бюджет вона займає провідні місця серед інших регіонів України.

Розвинення туристичної галузі, інфраструктури та готельного господарства – є важливою проблемою та довгостроковою перспективою для Дніпропетровського регіону. Ця сфера є вагомою у економіці, вимагає розвиненню місцевої інфраструктури, підвищенню управлінських можливостей галузі.

Завдяки готельному господарству є велика можливість підвищити імідж та статус області, організувати нові робочі місця.

Об’єктом дослідження є модель готелю категорії “****” на 118 місць у місті Дніпро.

Предметом дослідження є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельних процесів готелю категорії “****” у місті Дніпро.

Мета роботи моделювання сервісно-виробничого, виробничо – торговельних процесів готелю категорії “****” на 118 місць у місті Дніпро.

Апробація випускової роботи: за матеріалами кваліфікаційної роботи надруковано тези у збірнику тез XLIV Міжнародної наукової студентської конференції “Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті” (за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік) на тему: “Тенденції розвитку готелів категорії 4* в Дніпропетровській області” (Додаток А).

Методологічні основи дослідження: у процесі виконання роботи були використані методи аналізу, абстракції та синтезу, моделювання, завдяки яким є можливість забезпечити достовірність результатів.

Наукова новизна роботи складатися із створення та підтвердження теоретичних засад і методичних підходів до моделювання сервісно-виробничих та виробничо-торгівельних процесів готелю категорії “****” на 118 місць у м. Дніпро.

Практична цінність роботи складається із можливості запропонованих порад щодо моделювання сервісно-виробничих, виробничо-торгівельних процесів діяльності готелю категорії “****” на 118 місць бути впровадженими в практичну діяльність готелів міста Дніпро.

Завдання, що були поставлені:

- теоретичні аспекти досліджуваної проблеми;
- аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей закладу, що моделюємо;
- визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення;
- моделювання сервісно-виробничого процесу;
- організація роботи підрозділів засобу розміщення;
- моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного господарства;
- розробка заходів для створення перспективної моделі засобу розміщення;
- розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування;
- розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

ВИСНОВКИ

Дніпропетровщина - регіон, який динамічно розвивається та приваблює все більше нових відвідувачів та привертає увагу самих мешканців. Виходячи з цього, можна бути впевненим, що відкриття нового готельного підприємства не буде зайвим, а навіть продемонструє розвиток та розширить список існуючих готелів, що дасть змогу споживачам вибрати більш вибирати більш схожий для них варіант. Також поява готелю категорії “****” “Dreams come true” поповнить список готелів цієї категорії на Дніпропетровщини, яких як раз і не вистачає. Щодо конкурентного середовища, то характеристика закладів готельно-ресторанного господарства у зоні діяльності об’єкту, що вони вже доволі довго на ринку, відстояли для себе привілейований статус, мають гарну репутацію, в них є постійна клієнтська база та вони показали, що їм можна довіряти. Готелі мають адекватну вартість за свої послуги, крім Von Hotel, у якого ціни вище середнього для міста Дніпро, де готелі-сусіди пропонують більше послуг для гостей за таку ж або навіть за вартістю нижче.

На ринку готельних послуг Дніпропетровської області склалася неоднозначна ситуація, оскільки загрози та обмеження розвитку готельного бізнесу тісно існують поряд із слабкими сторонами галузі ще більше нівелюючи інтерес до галузі з боку інвесторів. Але крім загроз у готелю ще є сильні сторони, та можливості. Завдяки яким, вони і відрізняють “Dreams come true” від інших готельних підприємств та має всі шанси привернути увагу, зацікавити та зробити так, щоб споживач звернувся саме до нього. Є всі шанси створити постійну клієнтську базу та зайняти своє місце на ринку готельних послуг.

Завдяки аналізу та розрахуванню у другому розділі з’являється чітка картина, яка структура готелю, чим він буде оснащений та чи буде справлятися готель з такою кількістю місць. Можна з впевністю сказати, що засіб розміщення утримує таке навантаження.

Також моделювання сервісно-виробничого процесу демонструє перелік послуг,

які будуть надаватись в готелі на всіх етапах технологічного циклу обслуговування гостей. У сфері гостинності технологія обслуговування належить до вагомих чинників, які впливають на якість процесу обслуговування, фінансово-економічну ефективність функціонування, процес управління підприємством. Технологія обслуговування клієнтів у готелях характерна циклічністю - послідовним повторенням процесу обслуговування гостя від часу його прибуття до остаточного від'їзду.

Самим головним є організаційна структура управління готелем. Організаційна структура потрібна для ефективного виконання ключових функцій працівників, визначення їх підзвітності, забезпечення належних зусиль з боку персоналу. За характером виконання трудових функцій персонал готелю поділяється на робітників та службовців. Робітники безпосередньо надають послуги.

Конкурентоспроможність готелю безпосередньо залежить від конкурентоспроможних здібностей готельних послуг. Створення іміджу - це активна практична діяльність готельних підприємств, спрямована на збереження і зміцнення позицій підприємства на ринку, різновид маркетингових технологій. У формуванні іміджу готелю беруть участь всі види реклами і PR, але головний засіб створення і підтримання образу - дизайн та власний концепт готелю.

Розміщення туристів є вагомою складовою туристичного продукту. Одночасно зі збільшенням ділової активності поступово активізується в'їзний та внутрішній туризм. Вживання і жорстка конкуренція серед представників готельного бізнесу спонукають їх вживати необхідні заходи, щоб забезпечити стабільний розвиток свого бізнесу та розширити коло замовників своїх послуг.

Заходи, які будуть проводитись у готелі "Dreams come true" категорії "****" у місті Дніпро будуть залучати необмежений спектр потенційних гостей. Заходи у готелі, які будуть пропонуватись матимуть оздоровчий та культурний характер, з розвагами та відпочинком.

Стосовно ресторану при готелі "Dreams come true", він пропонує велику кількість заходів, що знаходиться у м. Дніпрі. Споживачам не прийдеється вибирати між гарним місцем або місцем, де буде тематичний вечір - все це буде в

одному ресторані і це буде великим плюсом для закладу харчування, за допомогою цього фактора можна залучити та потенційних споживачів.

Також готель “Dreams come true” має офіційне працевлаштування, страхування та фінансову подушку. А для відвідувачів готелю є заходи системи безпеки, завдяки яким гостю будуть впевнені у цілісності та збереженості своїх речей, майна та свого здоров'я.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу / В. Мазур // Журнал європейської економіки. - 2015. - Т. 14, № 3. - С. 275. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/jee_2015_14_3_6
2. Ремеслова О. Л. Готельне господарство як об'єкт дослідження в умовах ринкової економіки / О. Л. Ремеслова // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені М. Туган Барановського – 2009 - № 3 – С. 167-175.
3. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні - [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>
4. Мазаракі А. А. Проектування готелів : навч. посіб. / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.
5. Мазаракі А. А. Проектування курортів: навч. Посіб. / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2014. – 304 с.
6. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. / С.Е. Важинський, П. Щербак. – Суми : СумДПУ ім.. А.С. Макаренка, 2016. – 260 с.
7. Ляпина И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учебник / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – Москва : Изд. центр «Академия», 2004. – 256 с.
8. Капліна Т.В. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с
9. Капліна Т.В., Столярчук В.М. Основи наукових досліджень і технічної творчості : навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук.. – Полтава, 2018. -240 с.
10. Капліна Т.В. Служба матеріально-технічного забезпечення готелю: навчальні завдання до практичних занять та методичні рекомендації до їх виконання

студентами спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа ступеня бакалавра / Т.
В. Капліна, О. В. Володько. – Полтава : ПУЕТ, 2019. – 38 с.