

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 250 місць у місті Чернівці»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма ступеня Готельно-ресторанна справа
бакалавр

Виконавець роботи Хлюст Вероніка Олегівна

підпис, дата

Науковий керівник к.т.н., доцент Рогова Наталія Володимирівна

підпис, дата

Полтава 2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

**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-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «****» на 250 місць у місті Чернівці»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Хлюст Вероніка Олегівна

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: Обґрунтувати теоретичні аспекти та провести аналіз ринкових можливостей готелю, визначити цільовий ринок та концептуальні засади готелю, передбачити послуги, які відповідають категорії «****». При моделюванні сервісно-виробничого процесу в готелі розробити послідовність технологічного процесу, його стадій та операцій. Включити групи приміщень відповідно до ДБН. Розробити оснащення та організацію роботи функціональних підрозділів готелю. Змоделювати виробничо-технологічний процес організації харчування у закладі ресторанного господарства при готелі під час повсякденного обслуговування.

Запропонувати інноваційні заходи для перспективного розвитку готелю та закладу харчування при ньому.

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	31.05.21	31.05.21
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	04.06.21	04.06.21

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Хлюст В.О..

Науковий керівник _____ к.т.н., доцент Рогова Н.В.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

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

Секретар ЕК _____
підпис ім'я та прізвище

Затверджую
Зав. кафедрою _____
(підпис)

(науковий ступінь, вчене звання, ім'я та прізвище)
«22» лютого 2021р.

Погоджено
Науковий керівник _____
(підпис)

(науковий ступінь, вчене звання, ім'я та прізвище)
«22» лютого 2021р.

План

кваліфікаційної роботи здобувача вищої освіти ступеня бакалавр
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр, назва)

освітня програма Готельно-ресторанна справа

Хлюст Вероніка Олегівни

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів
готелю категорії «****» на 250 місць у місті Чернівці»

(назва теми та підприємства, організації)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг у місті Чернівці готелів категорії
«****» та ринкових можливостей готелю

1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ

2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю

2.2 Організація роботи підрозділів готелю

2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного
господарства

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ

3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю

3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі у ресторані при готелі

3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в
надзвичайних ситуаціях

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Хлюст Вікторія
(ім'я, прізвище)

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	7
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО АНАЛІТИЧНИЙ	10
1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми.....	10
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг м. Чернівці категорії «****» та ринкових можливостей готелю	13
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю.....	18
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	21
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю.....	21
2.2 Організація роботи підрозділів готелю.....	25
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	40
Висновки до розділу 2	42
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ «ЧЕРВОНА РУТА»	44
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Червона рута».....	51
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при готелі	55
3.3. Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	58
Висновки до розділу 3	60
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	64
ДОДАТКИ	68

АНОТАЦІЯ

Метою даної кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого та виробничо-торговельного процесів готелю «Червона рута» у місті Чернівці..

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів – теоретико-аналітичного, організаційно-дослідницького та перспективних моделей розвитку засобу розміщення.

Проведено теоретичні аспекти досліджуваної проблеми, проаналізовано ринкові можливості готелю й визначено його цільовий сегмент у м. Чернівці. Визначено основні можливі конкуренти, постачальники та контактні аудиторії. За результатами досліджень обґрунтовано місце розташування готелю та ситуаційний план, визначено площу земельної ділянки у відповідності до вимог державних будівельних норм, обґрунтовано концептуальні засади закладу, що моделюється, розроблено неймінг готелю та його логотип.

Розроблено моделювання сервісно-виробничого процесу, визначено склад, організацію роботи та оснащення приміщень всіх функціональних зон засобу розміщення, розраховано номерний фонд готелю та корисну і загальну площу житлового номера, запропоновано планувальне рішення одного з номерів. Розроблено моделювання сервісно- торговельного процесу закладу ресторанного господарства та змодельовано процес організації та проведення банкету на 80 чоловік з нагоди 8-го березня.

Розроблено заходи для створення перспективної моделі засобу розміщення та закладу харчування при ньому, прийняті заходи з охорони праці та безпеки у надзвичайних ситуаціях.

Кваліфікаційна робота викладена на 68 сторінках пояснювальної записки та містить 24 таблиці, 5 рисунків, 6 додатків, _48 літературних джерел.

SUMMARY

The purpose of this qualification work is to model the service-production and production-trade processes hotel "Chervona Ruta" in the city of Chernivtsi.

Qualification work consists of three sections - theoretical and analytical, organizational and research and promising models of development of accommodation.

Theoretical aspects of the researched problem are carried out, the market opportunities of the hotel are analyzed and its target segment in Chernivtsi is determined. The main possible competitors, suppliers and contact audiences are identified. According to the results of research, the location of the hotel and the situational plan are substantiated, the area of the land plot is determined in accordance with the requirements of state building norms, the conceptual principles of the modeled institution are substantiated, the naming of the hotel and its logo are developed.

Modeling of service and production process is developed, the structure, the organization of work and equipment of rooms of all functional zones of means of accommodation are defined, the number fund of hotel and the useful and general area of a living room is calculated, the planning decision of one of numbers is offered. The modeling of the service and trade process of the restaurant establishment was developed and the process of organizing and holding a banquet on the occasion of March 8 was modeled.

Measures have been developed to create a promising model of accommodation and catering facilities, measures have been taken to protect labor and safety in emergencies.

The qualification work is presented on 68 pages of the explanatory note and contains 24 tables, 5 drawings, 6 appendices, 48 literature sources.

ВСТУП

Актуальність теми. Аналіз наукової літератури дозволив зробити висновок про недостатню опрацьованість і необхідність подальшого вивчення питань формування конкурентоспроможності готельних підприємств, оскільки автори ідей та концепцій досліджуваної проблематики залежно від своїх наукових поглядів по-різному обґрунтовують чинники та методи оцінки цієї категорії, що заважає розробці комплексного (системного) підходу до підвищення конкурентоспроможності як пріоритетного напрямку покращення функціонування готельних підприємств. Адже підвищення конкурентоспроможності готелів на міжнародному ринку і зниження економічного ризику в умовах ринкових відносин можуть бути забезпечені лише при використанні основоположних теоретичних і практичних розробок та рекомендацій системного підходу та системного аналізу [1, 23].

Конкурентоспроможність готельних підприємств базується на понятті конкуренції на ринку господарюючих суб'єктів. Практика ведення сучасного бізнесу доводить, що без вивчення конкурентів і конкурентного середовища неможливо забезпечити успіх підприємства в досягненні провідних ринкових позицій і його тривале ефективне функціонування. Конкуренція є необхідною умовою існування ринку готельних послуг, де стикаються інтереси виробників послуг [7]

Нині готельне господарство у всьому світі стало на індустріальну основу і є галуззю економіки, яка забезпечує значні валютні надходження за рахунок розвитку міжнародного туризму. Готельні послуги займають величезну нішу в індустрії туризму, і саме вони безпосередньо впливають на сукупну якість туристичних послуг.

Готельне господарство об'єднує в собі сукупність різних галузей та напрямків сфери послуг, тому що готель не є лише місцем для ночівлі. Це цілий комплекс послуг – від елементарних зручностей до проведення складних розважальних та оздоровчих програм.

На даний час підприємства готельного бізнесу України розвиваються нестабільно із значним ступенем ризику для свого функціонування. Це відбувається, тому що туристичний попит є сезонним, ціни на послуги з кожним роком ростуть, а самі послуги змінюються і вдосконалюються, що вимагає швидкої реакції від суб'єктів готельного бізнесу та залучення додаткових коштів.

Усунувши основні недоліки та прорахунки державного регулювання готельної індустрії, Україна має можливість закласти основи розвитку справжнього європейського рівня готельних послуг. Це дасть можливість підвищити інвестиційну привабливість господарстві готелю.

Мета роботи: проаналізувати актуальність моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «****» на 250 місць у місті Чернівці, та описати особливості функціонування готельного господарства.

Завдання кваліфікаційної роботи:

1. Дослідити теоретичні аспекти розвитку готельного господарства.
2. Дослідити стан розвитку готельного господарства у місті Чернівці.
3. Охарактеризувати проблеми та перспективи розвитку готельного господарства у місті Чернівці.
4. Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю на 250 місць у місті Чернівці.
5. Розробка заходів для створення перспективної моделі розвитку засобу розміщення.

Об'єктом дослідження моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «****» на 250 місць у місті Чернівці.

Предметом дослідження виступають процеси моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «****» на 250 місць у м. Чернівці.

Наукова новизна полягає в удосконаленні науково – практичних засад управління готелем за рахунок впровадження електронних замків та інновацію у вигляді «Меню на вітрині ресторану».

Апробація роботи. Результати дослідження опубліковано у The 9th International scientific and practical conference «World science: problems, prospects and innovations» тема «Удосконалення діяльності готелю у м. Чернівці за рахунок інновацій».

Структурно кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи було змодельовано сервісно-виробничий, виробничо-торгівельний процес готелю категорії «****» на 250 місць у м. Чернівці.

Проведено теоретичні аспекти досліджуваної проблеми, проаналізовано ринкові можливості готелю й визначено його цільовий сегмент у м. Чернівці. Визначено основні можливі конкуренти, постачальники та контактні аудиторії. За результатами досліджень обґрунтовано місце розташування готелю та ситуаційний план, визначено площу земельної ділянки у відповідності до вимог державних будівельних норм, обґрунтовано концептуальні засади закладу, що моделюється, розроблено неймінг готелю та його логотип.

Розроблено моделювання сервісно-виробничого процесу, визначено склад, організацію роботи та оснащення приміщень всіх функціональних зон засобу розміщення, розраховано номерний фонд готелю та корисну і загальну площу житлового номера, запропоновано планувальне рішення одного з номерів. Розроблено моделювання сервісно- торговельного процесу закладу ресторанного

господарства та змодельовано процес організації та проведення банкет-фуршету на 80 чоловік з нагоди 8 березня .

Карткові замки суттєво впливають на підвищення рівня обслуговування в будь-якому готельному закладі і гарантують кожному жителю повну безпеку особистих речей і комфорт від перебування в номері.

Тому у готелі «Червона рута» що моделюється категорії «****» запропоновано впровадити електронні замки.

У ресторан при готелі «Червона рута» запропонована інновацію у вигляді «Меню на вітрині ресторану» для гостей готелю, а також мешканців міста.

Безпека і здоров'я наших гостей для готелю «Червона рута» понад усе і є завданням першочергової важливості. Ми приділяємо пильну увагу здоров'ю і безпеці наших гостей та співробітників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : учебник / С.И. Байлик . - 2-е изд., перераб. и доп . - К. : Дакор , 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес : Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова . - М. : Вершина , 2010. - 176 с.
3. Бойко М.Г. Кон'юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг : Опорний конспект лекцій / уклад. М.Г. Бойко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2004. - 110 с.
4. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Г.А. Бондаренко . - М. : Новое знание , 2006. - 365 с.
5. Володько О. В., Страшко Л. М. Організація забезпечення функціонування засобу розміщення. – 2016.
6. Гарбера О. Є. Сучасні тенденції розвитку світової готельної індустрії //Економічний часопис-XXI. – 2017. – №. 11-12. – С. 37-41.

7. Давидова О. Ю., Ліннік В. Ю. Концептуальні фактори розвитку готельно-ресторанної галузі України //Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. – 2015. – №. 20, Вип. 6. – С. 36-40.
8. ДБН Б.2.2-12:2019ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.
9. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.
10. ДБН В.2.2-11:2002 «Підприємства побутового обслуговування. Основні положення».
11. ДБН В.2.2-15-2005. Житлові будинки. Основні положення.
12. ДБН В.2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.
13. ДБН В.2.2-20-2008. Готелі. Будинки і споруди:- [Чинний від 2008- 07-23]. - К.: Мінрегіонбуд України,2009 - 42с. - (Державні будівельні норми України).
14. ДБН В.2.2-25:2009. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства): [Чинний від 2009-12-30]. - К.: Мінрегіонбуд України,2010 - 83с. - (Державні будівельні норми України).
15. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
16. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ “Система”, м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року).
17. ДСТУ 4269:2003: Послуги туристичні. Класифікація готелів: - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандарт України,2004 - 18с. - (Державний стандарт України).
18. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
19. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
20. Дурович А.П. Маркетинг готиниц и ресторанов: учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.
21. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства //Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – №. 2. С.8.

22. Засимович О.С., Мартинюк С.О. Особливості впровадження інноваційних підходів до організації ресторанного сервісу / [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу <http://infotour.in.ua/zasimovich.htm>.
23. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216с.
24. Карсекін В.А. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні//Економіка України. - 1997. - № 9. - С. 41-47
25. Капліна А.С. Організаційно-економічний механізм управління розвитком підприємств готельного господарства: дисертація / ВНЗУ Полтавський університет економіки і торгівлі.-2016.
26. Кулиняк Ю. І. Проблеми визначення сутності конкурентної стратегії організації. – 2011.
27. Кухар Р. Б., Єлейко О. І., Захарко Ю. Б. Вдосконалення управління маркетингом підприємств засобами інформаційних технологій //Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені СЗ Гжицького. – 2014. – Т. 16. – №. 1-1.
28. Левковська Л. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу України /В.А.Карсекін//Економіка України. - 2003. - № 6. - С.31-36
29. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : Учебник / И.Ю. Ляпина ; Т.Л. Игнатьева ; С.В. Безрукова . - М. : Изд. центр "Академия" , 2004. - 256 с.
30. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : Учебник / И.Ю. Ляпина . - 2-е изд., стереотип . - М. : Изд. центр "Академия" , 2002. - 208 с.
31. Мальська М.П. Готельна індустрія / Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. - К., 2004. - С.54-66.
32. Михайлова Л. І. и др. Інноваційний менеджмент. – 2015.
33. Новіков В.С. Інновації в туризмі. - М.: ВЦ «Академія», 2007. - 208 с.
34. Осадчук Ю. М. Фінансова стратегія у системі управління підприємством //ББК 65 Е45. – 2010. – С. 97.

35. Перфілова О. Є. Проблеми та особливості впровадження SWOT-аналізу в практику стратегічного управління вітчизняних підприємств. – 2014.
36. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник / П.Р. Пуцентейло . - К. : ЦУЛ , 2007. - 344 с.
37. Реалії розвитку готельного господарства в Україні. [Електронний ресурс]: Дипломна 5. Режим доступу до ресурсу – <http://diplomna5.com/item-22062>
38. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглев Х.Й. - К. : Кондор , 2005. - 408 с.
39. С. І. Чеботар, Я. С. Ларіна, О. П. Луцій, М. Г. Шевчик, Р. І. Буряк, С. М. Боняр, А. В. Рябчик, О. М. Прус, В. А. Рафальська/ Маркетинг / Навчальний посібник / Київ «Наш час» , 2015.- 504 с.
40. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво. СанПіН 42-123-577-91. від 19.03.912006 - [Чинний від 1991-03-19]. - К.: Держстандарт України,2006 - 18с. - (Державний стандарт України).
41. Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения : учеб. пособие / В.С. Сенин ; А.В. Денисенко , 2017. - 144 с.
42. Тарасенко І.І. Устаткування у готельному та ресторанному господарстві: Опорний конспект лекцій / уклад. І.І. Тарасенко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2015. - 77с.
43. Тарнавська Н. П. Управління конкурентоспроможністю підприємств: теорія, методологія, практика. – 2008.
44. Учитель Ю.Г. SWOT-анализ и синтез - основа формирования стратегии организации/Ю.Г. Учитель, М.Ю. Учитель. – М. : Либроком, 2010. – 328.
45. Фахівця п. Д. М. Практичні засади формування початкового професійного досвіду майбутнього фахівця ресторанної справи у процесі його підготовки.
46. Федорченко В.К., Мініч І.М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг/В.К. Федорченко – К., 2000 – 158с.

47. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервісу: учеб. посібник. 2-е вид. - М: Дашков і К, 2010. - 248 с.

48. Хвостенко О. А. Концептуальні засади класифікації середовища підприємства //Актуальні проблеми економіки. – 2017. – №. 5. – С. 166-174.