

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального закладу  
Укоопспілки «Полтавський університет  
економіки і торгівлі»  
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«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 310 МІСЦЬ У  
МСТІ ОДЕСА»

*зі спеціальності* 241 Готельно-ресторанна справа

*освітня програма  
ступеня* Готельно-ресторанна справа  
бакалавр

**Виконавець роботи** **Молоток Дмитро Ігорович**

\_\_\_\_\_  
підпис, дата

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

\_\_\_\_\_  
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-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «\*\*\*\*» на 310 місць у місті Одеса»

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

*Освітня програма* Готельно-ресторанна справа

*Прізвище, ім'я, по батькові* Молоток Дмитро Ігорович

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.

**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	31.05.21	31.05.21
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і	31.05-03.06.21	03.06.21

пропозицій		
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 \_\_\_\_\_

Молоток Д. І.

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

**Молоток Дмитро Ігорович**

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

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «\*\*\*\*\*» на 310 місць у місті Одеса»

(назва теми та підприємства, організації)

**ВСТУП**

**РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ**

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг м. Одеса 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)

Молоток Дмитро

(ім'я, прізвище)

## АНОТАЦІЯ

У роботі обґрунтовано діяльність готелю, контингент споживачів, перелік основних та додаткових послуг, що надаються. За результатами досліджень внутрішнього та зовнішнього середовища на основі аналізу конкурентного середовища обґрунтовано концепцію готелю.

Обґрунтовано місце розташування готелю, відповідно до нормативів, проаналізовано площа ділянки, площі приміщень готелю: приймально-вестибюльної групи; житлові групи; приміщення побутового обслуговування і торгівлі; приміщення культурно-дозвілєвого призначення; приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення; групи адміністративних господарських та виробничих приміщень. Розроблено пропозиції щодо логотипу готелю.

Обґрунтовано впровадження інновацій з метою підвищення ефективності діяльності закладу, що моделюється. Запропоновано впровадження додаткових послуг елементи концепції «Suite Haptik» та підвищення кваліфікації персоналу.

Кваліфікаційна бакалаврська робота викладено на 80 сторінках тексту та містить 25 таблиці, 5 рисунків, 8 додатків. При написанні роботи було використано 48 літературних джерел.

Ключові слова: готельно-ресторанне господарство, моделювання, автоматизовані системи управління, функціональні групи приміщень, інноваційні технології.

## SUMMARY

Qualifying bachelor's thesis consists of three sections, a list of sources used, applications.

The work substantiates the activities of the hotel, the contingent of consumers, the list of basic and additional services provided. According to the results of research of internal and external environment on the basis of the analysis of the competitive environment the concept of hotel is substantiated.

The location of the hotel is substantiated, in accordance with the standards, the area of the site, the area of the hotel premises are analyzed: the reception and lobby group; housing groups; premises for consumer services and trade; cultural and leisure facilities; premises for physical culture and health purposes; groups of administrative economic and industrial premises. Developed proposals for the hotel logo.

The introduction of innovations in order to increase the efficiency of the simulated institution is substantiated. Proposed in the provision of additional services to the elements of the concept "Suite Haptik" and the provision of quality to the staff.

Qualifying bachelor's thesis is presented on 80 pages of text and contains 25 tables, 5 figures, 8 appendices. 48 literary sources were used in writing the work.

Key words: hotel and restaurant economy, modeling, automated control systems, functional groups of premises, innovative technologies.

## ЗМІСТ

<b>АНОТАЦІЯ</b> .....	7
<b>ВСТУП</b> .....	8
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО АНАЛІТИЧНИЙ</b> .....	11
1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми.....	11
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг м. Одеса готелів категорії «****»та ринкових можливостей готелю .....	14
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення .....	20
<b>Висновки до розділу 1</b> .....	22
<b>РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ</b> .....	24
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю.....	24
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення .....	31
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства .....	51
<b>Висновки до розділу 2</b> .....	60
<b>РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ</b> .....	61
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Dolphin».....	61
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при готелі .....	65
3.3. Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	67
<b>Висновки до розділу 3</b> .....	74
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	75
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	76
<b>ДОДАТКИ</b> .....	80

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Ведення готельно-ресторанного бізнесу - один з найприбутковіших в світі способів вкладання власного капіталу. Держави з розвиненою стабільною економікою потребують розвиненого готельного та ресторанного сегментів в структурі економіки держави. Гостинність є необхідною складовою зовнішньої політики держави, а заклади розміщення та харчування – незамінним атрибутом великого бізнесу в різних аспектах. Великі готельні мережі та неланцюгові готелі є місцем проведення різноманітних симпозіумів, конференцій, презентацій та інших публічних заходів великого бізнесу. Різноманітні заходи, що проводяться на рівні великих підприємств найчастіше зосереджуються в межах одного чи декількох готелів, що розташовуються поруч. Так, організаторам заходів найбільш оптимально скористатися послугами готельного бізнесу, адже це, насамперед, зручно. За умов активного розвитку економіки держава безперечно потребує розвитку готельно-ресторанного сектору. Тоді інновації, їх фінансування, впровадження інновацій та потреби на них з подальшим використанням у готельних та ресторанних підприємствах знаходяться на високому рівні. Проблема інновацій постає тоді, коли країна і, зокрема, економіка знаходиться в стані кризи.

В умовах погіршення економічної ситуації в державі розглядається тематика оновлення готельно-ресторанної справи як стабільного об'єкту ринкової економіки в державі. Середній бізнес, будучи ефективною системою господарювання держави покликаний бути важливою опорою розвитку новітніх технологій на території України. Проте якість господарювання досі не готова бути на достатньому рівні відповідно до потреб держави через не адаптованість до швидкої якісної і кількісної зміни потреб в послугах. Оскільки об'єкти гостинності потребують в своїй сутності кардинального оновлення та технологічного переозброєння, вони потенційно є важливим об'єктами капіталовкладень.

Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У наш динамічний час інновації в готельному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельного бізнесу дозволяють готельєрам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг, що підкреслює актуальність обраної теми.

**Мета роботи:** моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «\*\*\*\*\*» на 310 місць у м. Одеса.

**Завдання кваліфікаційної роботи:**

- обґрунтувати теоретичні аспекти засобів розміщення в м. Одеса;
- провести аналіз ринкових можливостей готелю, визначити його цільовий ринок та концептуальні засади;
- визначити та обґрунтувати розміщення готелю на земельній ділянці;
- змоделювати сервісно-виробничий процес;
- визначити перелік груп приміщень певного функціонального призначення та їхню організацію роботи;
- змоделювати виробничо-торговельний процес в закладі ресторанного господарства готелю;
- розробити перспективні моделі розвитку готелю та закладу харчування при ньому;
- розробити заходи з охорони праці та безпеки життєдіяльності у надзвичайних ситуаціях.

**Об'єктом дослідження** є сервісно-виробничі процеси готелю категорії «\*\*\*\*\*» на 310 місць у м. Одеса.

**Предметом дослідження** являється процес моделювання сервісно-виробничого процесу діяльності готелю та виробничо-торговельного процесу підприємств харчування, функціонально-планувальні зони та організація їх роботи, перспективні моделі розвитку готелю та закладу харчування при ньому.



## ВИСНОВКИ

Проаналізовано ринкові можливості та цільовий ринок модельованого готелю «Dolphin» категорії «\*\*\*\*\*» у м. Одеса.

Розглянуто потенційних конкурентів, та обґрунтовано місце розташування модельованого готелю. Розрахована площа земельної ділянки для готелю категорії «\*\*\*\*\*», на 310 місць, яка становить 17050 м<sup>2</sup>.

Модельований готель категорії «\*\*\*\*\*» буде мати назву «Dolphin».

У результаті моделювання сервісно - виробничого процесу було визначено основні групи приміщень модельованого підприємства, якісний та кількісний склад персоналу, що працює в даних приміщеннях та їх режими роботи.

Було 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 з нагоди дня народження на 18 осіб.

Відомо, що готельна індустрія є дуже великим споживачем води і енергії, тому у готель «Dolphin» пропонуємо елементи концепції «Suite Hartik».

Для ресторану при готелі «Dolphin» пропонуємо вести підвищення кваліфікації співробітників. Одним з методів підвищення професійної кваліфікації є систематичне проведення тренінгів.

Наведені заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 2019 Restaurant Industry Trends: Shaping the Future of Food. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://upserve.com/restaurant-insider/restaurant-industry-trends>. . – Назва з екрану.
2. Top trends in the restaurant industry to watch in 2019. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://rsmus.com/what-we-do/industries/consumer-products/restaurant/toptrends-in-the-restaurant-industry-to-watch-in-2019.html>. – Назва з екрану.
3. Top foodservice trends in 2019. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.webstaurantstore.com/blog/2214/top-foodservice-trends.htm>. – Назва з екрану
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : учебник / С.И. Байлик . - 2-е изд., перераб. и доп . - К. : Дакор , 2009. - 368 с.
5. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес : Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова . - М. : Вершина , 2010. - 176 с.
6. Бойко М.Г. Кон'юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг : Опорний конспект лекцій / уклад. М.Г. Бойко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2004. - 110 с.
7. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Г.А. Бондаренко . - М. : Новое знание , 2006. - 365 с.
8. Володько О. В., Страшко Л. М. Організація забезпечення функціонування засобу розміщення. – 2016.
9. Гарбера О. Є. Сучасні тенденції розвитку світової готельної індустрії //Економічний часопис-XXI. – 2017. – №. 11-12. – С. 37-41.
10. Давидова О. Ю., Ліннік В. Ю. Концептуальні фактори розвитку готельно-ресторанної галузі України //Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. – 2015. – №. 20, Вып. 6. – С. 36-40.
11. ДБН Б.2.2-12:2019ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.

12. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.
13. ДБН В.2.2-11:2002 «Підприємства побутового обслуговування. Основні положення».
14. ДБН В.2.2-15-2005. Житлові будинки. Основні положення.
15. ДБН В.2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвіллієві заклади.
16. ДБН В.2.2-20-2008. Готелі. Будинки і споруди:- [Чинний від 2008- 07-23]. - К.: Мінрегіонбуд України,2009 - 42с. - (Державні будівельні норми України).
17. 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).
18. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
19. 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).
20. ДСТУ 4269:2003: Послуги туристичні. Класифікація готелів: - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандарт України,2004 - 18с. - (Державний стандарт України).
21. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
22. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
23. Дурович А.П. Маркетинг готиниц и ресторанов: учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.
24. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства //Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – №. 2. С.8.
25. 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>.
26. Кабушкин Н.И. Менеджмент готиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216с.

27. Карсекін В.А. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні//Економіка України. - 1997. - № 9. - С. 41-47
28. Капліна А.С. Організаційно-економічний механізм управління розвитком підприємств готельного господарства: дисертація / ВНЗУ Полтавський університет економіки і торгівлі.-2016.
29. Кулиняк Ю. І. Проблеми визначення сутності конкурентної стратегії організації. – 2011.
30. 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.
31. Левковська Л. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу України /В.А.Карсекін//Економіка України. - 2003. - № 6. - С.31-36
32. 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.
33. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : Учебник / И.Ю. Ляпина . - 2-е изд., стереотип . - М. : Изд. центр "Академия" , 2002. - 208 с.
34. Мальська М.П. Готельна індустрія / Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. - К., 2004. - С.54-66.
35. Михайлова Л. І. и др. Інноваційний менеджмент. – 2015.
36. Новіков В.С. Інновації в туризмі. - М.: ВЦ «Академія», 2007. - 208 с.
37. Осадчук Ю. М. Фінансова стратегія у системі управління підприємством //ББК 65 Е45. – 2010. – С. 97.
38. Перфілова О. Є. Проблеми та особливості впровадження SWOT-аналізу в практику стратегічного управління вітчизняних підприємств. – 2014.
39. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник / П.Р. Пуцентейло . - К. : ЦУЛ , 2007. - 344 с.

40. Реалії розвитку готельного господарства в Україні. [Електронний ресурс]: Дипломна 5. Режим доступу до ресурсу – <http://diplomna5.com/item-22062>
41. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглев Х.Й. - К. : Кондор , 2005. - 408 с.
42. 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.
43. 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).
44. Борисова О. В. Інноваційні стратегії підприємств туризму: сутність, методичні підходи щодо вибору стратегій з використанням Space-аналізу. / О. В. Борисова. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка» /Актуальні питання економічних наук №6. - Дніпропетровськ: ДДАУ, 2013. - [Інтернет-ресурс]. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/op=1&z=1946&p=1>
45. Home Inns Closes Motel 168 Acquisition and Pre-Closing Home Inns Portfolio Surpasses 1,000 Hotels [Electronic resource]. - Mode of access : <http://www.prnewswire.com/news-releases/hoteladvisoroses-motel-168-acquisition-and-pre-closing-home-inns-portfoliosurpasses-1000-hotels-130839728.html>
46. С. А. Галицький. Вплив професійної адаптації на плинність кадрів у сфері готельно-ресторанної діяльності, Київ, 2019р.
47. Інтернет джерело. Режим доступу : <https://www.tripadvisor.ru/Restaurants-g294474-Kiev.html>
48. Інтернет джерело. Режим доступу : <https://www.jowi.club/blog/nuzhny-li-personalu-restorana-treningi>