

**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. КАПЛІНА

(підпис, ім'я та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

***на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного
процесів готелю категорії «****» на 90 місць у місті Умань »***

зі спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма

Готельно-ресторанна справа

ступеня

бакалавр

Виконавець роботи

Молчанова Анастасія Віталіївна

04.06.2021 р.

підпис, дата

Науковий керівник

асистент Дудник Світлана Олексіївна

04.06.2021 р.

підпис, дата

Полтава 2021

**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 90 місць у місті Умань»*

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Молчановою Анастасією Віталіївною

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: Вибрати земельну ділянку та розташування її зазначити на ситуаційній схемі. Подати план-схему номеру готелю з розташуванням меблів. Розробити план проведення банкету з нагоди Дня народження.

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	31.05.2021	31.05.21
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05-03.06	03.06.21
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.06.2021	04.06.21

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____

Молчанова А.В.

Науковий керівник _____

асистент Дудник С.О.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

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

Секретар ЕК _____

підпис

ім'я та прізвище

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	6
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	9
1.1 Сучасний стан та тенденції розвитку готельного бізнесу в регіонах України.....	9
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей готелю «****» на 90 місць ..	15
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення	20
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	27
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю.....	27
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення	35
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного господарства	45
Висновки до розділу 2.....	50
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	51
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі засобу розміщення	51
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування	60
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях	61
Висновки до розділу 3	64
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	65
ДОДАТКИ	69

АНОТАЦІЯ

В даний час в Україні розвиток галузі готельного господарства знаходиться на низькому рівні, а обслуговування туристів у засобах розміщення не відповідає світовим стандартам. Досліджено перспективи розвитку готелів в Україні. Обґрунтовано доцільність розміщення готелю у м. Умань, Черкаської області. Визначено потенціальних конкурентів та партнерів підприємства. Розроблено банкет на 52 особи з нагоди дня народження. Визначене місце розташування об'єкту, що моделюється, та необхідні площі для розміщення готелю.

обґрунтовано перспективні моделі розвитку готелю: застосування OtelMS як засобу досягнення максимально рівня задоволення споживачів, нарощування об'ємів продажу та прибутковості; використання MENUFORYOU для підвищення ефективності функціонування закладу ресторанного господарства при готелі та збільшення рівня відвідування ресторану.

Ключові слова: *готель, інновації, виробничо-торговельний процес, ресторан, конкуренти*

SUMMARY

At present, the development of the hotel industry in Ukraine is at a low level, and the service of tourists in accommodation does not meet world standards. Prospects for hotel development in Ukraine are studied. The expediency of hotel accommodation in Uman, Cherkasy region is substantiated. Potential competitors and partners of the enterprise are identified. A banquet for 52 people on the occasion of a birthday has been developed. The location of the simulated object and the required areas for the hotel are determined.

Perspective models of hotel development are substantiated: application of OtelMS as a means to achieve the maximum level of consumer satisfaction, increase of sales volumes and profitability; use of MENUFORYOU to increase the efficiency of the restaurant at the hotel and increase the level of restaurant attendance.

Key words: *hotel, innovations, production and trade process, restaurant, competitors*

ВСТУП

Готельне господарство є основною складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Ця сфера в комплексі з туристичними послугами світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі, згідно прогнозів відомих профільних організацій, може стати найбільш важливим сектором туристичної діяльності. Стан готельної сфери впливає на розвиток індустрії туризму загалом, створення туристичних послуг, інші ключові сегменти економіки – транспорт, будівництво, зв'язок, торгівлю.

Актуальність даної теми полягає в тому, що в даний час в Україні розвиток галузі готельного господарства знаходиться на низькому рівні, а обслуговування туристів у засобах розміщення не відповідає світовим стандартам. У порівнянні з європейськими країнами кількість місць в готелях країни є дуже низькою, але і ті готелі, які діють на ринку, надають послуги низької якості за невикористано високими цінами.

Підприємства готельного господарства потребують значного оновлення своїх послуг.

Це підтверджує актуальність теми кваліфікаційної бакалаврської роботи. **Мета роботи** – моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів ділового готелю категорії «****» на 90 місць у місті Умань».

У процесі виконання роботи передбачається виконати наступні **завдання**:

- вивчити перспективи розвитку ділових готелів в Україні;
- дослідити існуючі на ринку готельних послуг Умані готелі та визначити ринкові можливості готелю категорії «****» на 90 місць;
- визначити цільовий ринок, концептуальні засади готелю;
- змоделювати сервісно-виробничий процес засобу розміщення;

- розробити заходи з оптимальної організації підрозділів готелю;
- змодельовати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі готелю;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

Об'єкт дослідження: Моделі сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «****» на 90 місць у місті Умань.

Наукова новизна – обґрунтовано перспективні моделі розвитку готелю: застосування OtelMS як засобу досягнення максимально рівня задоволення споживачів, нарощування об'ємів продажу та прибутковості; використання MENUFORYOU для підвищення ефективності функціонування закладу ресторанного господарства при готелі та збільшення рівня відвідування ресторану.

Предмет дослідження – сервісно-виробничий, виробничо-торговельний процеси ділового готелю, технічне і організаційне забезпечення функціонування готелю, організаційна структура готелю, концептуальні засади готелю.

ВИСНОВКИ

Досліджено перспективи розвитку готельного господарства у регіонах України. Встановлено, що поживлення внутрішнього туризму та розвиток Умані як туристичного міста викликає необхідність будівництва нових готелів. Обґрунтовано доцільність розміщення готелю категорії «****» у м. Умань. Визначено, що засіб розміщення буде орієнтуватись на споживачів із високим рівне доходів, надаючи послуги гостям міста, що перебувають із діловою метою та споживачам, які приїжджають до міста із пізнавальною

метою родинами. Визначене місце розташування об'єкту, що моделюється, та необхідні площі для розміщення готелю.

Змодельовано сервісно-виробничий процес готелю категорії «****» на 90 осіб. Визначені основні функціональні зони підприємства, розглянуто їх функції та склад. Відповідно із вимогами галузевих стандартів визначено структуру та площі окремих функціональних груп приміщень, підібране устаткування та обґрунтовано організацію їх роботи. Визначено чисельність та графіки роботи персоналу готелю.

Змодельовано виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства. Розроблено заходи з організації банкету з нагоди дня народження на 52 особи.

Обґрунтовано запровадження у готелі, що моделюється, автоматизованої системи керування OtelMS із метою у визначення найбільш «прибуткових» гостей, набуття навичок щодо ефективної співпраці з ними; підвищення ефективності бізнес-процесів засобу розміщення, скоординованих у front-office, націлених на залучення та утримання споживачів. Обґрунтовано доцільність запровадження та ефективність використання MENUFORYOU коду у ресторані при готелі, розроблені основні етапи введення в експлуатацію.

Розроблені заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності. Визначено основні вимоги до санітарно-гігієнічного стану виробничого середовища, протипожежні заходи та заходи з електробезпеки.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Готелі. Будинки і споруди: ДБН В.2.2-20-2008.- [Чинний від 2008- 07-23]. - К.: Мінрегіонбуд України, 2009 - 42с. - (Державні будівельні норми України).
2. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства): ДБН В.2.2-25:2009.- [Чинний від 2009-12-30]. - К.: Мінрегіонбуд України, 2010 - 83с. - (Державні будівельні норми України).
3. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. ДСТУ 4268:2003. - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандпарт України, 2010 - 9с. - (Державний стандарт України).
4. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 - [Чинний від 2006-10-01]. - К.: Держстандарт України, 2010 - 18с. - (Державний стандарт України).
5. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003- [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандарт України, 2004 - 18с. - (Державний стандарт України).
6. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002 № 40-IV.
7. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 1 червня 2000 р.
8. Закон України «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 р 24 08-III.
9. Закон України «Про туризм» в редакції від 18 листопада 2003 р № 1281 – IV.
10. Закон України «Про захист прав споживачів» від 1 грудня 2005 р №3161-IV.
11. Постанова КМУ від 15 березня 2006 р № 297 «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)».

12. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 року № 37.
13. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19.
14. Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 3 січня 2003 року № ДБН 360-92 (зі змінами № 1-10). Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень
15. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посіб. / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. К.: Знання України, 2002. 358 с.
16. Архіпов В. В. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация/ В.В. Архіпов – ВИРА-А, «Альтерперс», 2001. – 208 с.
17. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса/ Е. А. Балашова – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.
18. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учебник /С.И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
19. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
20. Будя А. Направления и задачи развития информационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе Украины/ А. Будя // Гостиничный бизнес. - 2001. - № 1. - С.46-47.
21. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учебн. пособ. / Ю.Ф. Волков. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.-352 с.
22. [Гальчинський, А.С.](#) Україна: наука та інноваційний розвиток / А.С. Гальчинський, В. Геєць, В. Семиноженко// - К. : Наукова думка, 1997. - 66 с.

23. Ганич Н. Д. Готельне господарство Бориспільської області: сучасний стан та шляхи оптимізації розвитку /Н. Д. Ганич// Вісник Бориспільського університету. – 2012. – Вип. 29(1). – С. 24-30
24. Готелі та інші місця короткотермінового проживання: стат. збірник / За ред. К.Й. Свистун. Чернігів: Головне управління статистики у Чернігівській області, 2007. 52 с.
25. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах / В. М. Гужва. — К., 2001. — 400 с.
26. Драчєва Е. Л. Экономика и организация туризма. Международный туризм /под ред. И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчєвой. – 2-изд. – М.: КНОРУС, 2005. – 576 с.
27. Завлин, П.Н. Инновационная деятельность в современных условиях / П.Н. Завлин // Инновации. – 2001. - № 8 - С.45
28. Мазаракі А.А. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. для вищ. навч.закл. /А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін./ за ред. А. А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 307 с.
29. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
30. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько. – К.: Знання ,2011. – 366 с.
31. Матохин В.В. Технология коммерциализации результатов интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере / В.В. Матохин // Инновации. –2001. - №8. С.59-62
32. Меняев М.Ф. Информационные технологии управления. Системы управления организацией/ М.Ф. Меняев. - М.: Наука, 2003. - 464 с.
33. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посіб./Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К.: Ліра-К, 2010. – 388 с.
34. Мызрова О.А. Развитие и современное состояние теории инновации. / О.А. Мызрова // – 2006. - №3 (15). - С. 152-162

35. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб./Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
36. [Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. К.: Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.](#)
37. Оліфіров О. В. Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / О. В. Оліфіров, А. П. Лутай. — Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. — 235 с.
38. Орлов П. Інформаційні системи і технології в управлінні, освіті та готельному бізнесі: Науково-практ. посіб. / П. Орлов. - Донецьк: Альфа-Пресс, 2004. - 292 с.
39. Примак Т. О. Маркетинг: навч. посіб./Т. О. Примак – К.: МАУП, 2004. – 228 с.
40. Присакар І. Управління закладами ресторанного господарства : автоматизація бізнес-процесів / І. Присакар // Вісник КНТЕУ. – 2015. – №3. – с. 60-78.
41. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. [для вищ. навч. закл.] [А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л.Шаповал та ін.]: /за ред. А.А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 307 с.
42. Пророчук Ж. А. Роль програмного забезпечення в управлінні підприємством / Ж. Пророчук // Современные информационные технологии. — 2010. — № 1. — С. 18 – 20.
43. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник/Т. Г. Сокол. – К.: Альтпрес, 2009. – 447 с.
44. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебн. пособие /А.В.Сорокина. – М.: Альфа – М:ИНФРА – М, 2007. – 304с.
45. Степова С. В. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі / С. В. Степова, А. Л. Когут [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.htm.

46. Технологічне проектування підприємств харчування: навч. посібник /Черевко О.І., Крайшок Л.О., Касилова Ж.А. та ін./ Харків, ХДУХТ, 2005- 295 с.
47. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов/Р. Джон Уокер; пер. с англ. – М.: Юнити-Дана, 2006. – 880 с.
48. Федосова К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К. С. Федосова, Л. М. Тележенко. – Одеса, Видавництво ТЕС, 2010. – 264 с.
49. Черевко О. І. Технологічне проектування підприємств харчування: навч. посіб./О. І. Черевко, Л. О. Крайнюк, Л. О. Касілова. – Харків, ХДУХТ, 2005. – 295 с.
50. Черникова В.И. Современный подход к определению «комфорта в гостинице» / В.И. Черникова // Вісник ДІТБ. 2008. № 12. С.232-237.
51. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб./Н. В. Чорненька. – К.: Атіка, 2006. – 264 с.
52. Чхало О. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / О. Чхало // Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/chkhalo.htm. – 20.11.2017. – Назва з екрану
53. Шишкіна К. М. Розробка електронного меню для ресторанів / К. М. Шишкіна// Молодий вчений. – 2014. - №4. – С.24-29
54. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб./І. М. Школа, М. М. Ореховська, І. Д. Козлянюк та ін.; за ред.. І. М. Школи. – Чернівці: Зелена Буковина, 2003. – 661 с.
55. Бунтова н. в. Стратегічні орієнтири розвитку готельного бізнесу в Україні. Ефективна економіка. 2013. № 12 URL: <http://www.economy.nauka.com.Ua/?n=12&y = 2013> - назва з екрану
56. Державна служба статистики [Електронний ресурс]: Електронні дані. – Режим доступу: www.ukrstat.gov.ua – назва з екрану
57. Гостиничный бизнес онлайн [Электронный ресурс] – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/2013/01/12-events-and-trends-of-2012> – назва з екрану

58. Парус – Ресторан. Програмний комплекс [Електронний ресурс] // Режим доступу: www.parus.ua/169. – 05.12.2017. – Назва з екрану. https://cg.gov.ua/web_docs/1/2019/03/docs/Perspektyvnyi_plan_rozvytku_Chernih_ivshchnyny_2019-2021.pdf – назва з екрану

59. Ресторатор [Електронний ресурс]: Режим доступу: <https://www.restorator.ua/post/qr-code-for-restaurants> – назва з екрану