

**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-виробничих процесів бази відпочинку на
78 місць у Київській області»***

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр

Виконавець роботи Білай Анастасія Володимирівна

підпис, дата

Науковий керівник д.т.н., професор Капліна Тетяна Вікторівна

підпис, дата

Полтава 2021

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

Затверджую
Завідувач кафедри

(підпис, ім'я та прізвище)

«4» червня 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів бази відпочинку
на 78 місць у Київській області»*

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

Прізвище, ім'я, по батькові Білай Анастасія Володимирівна

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: теоретично обґрунтувати досліджувані проблеми бази відпочинку; проаналізувати стан Київської області та ринкові можливості закладу; визначити концептуальні засади бази відпочинку; змоделювати сервісно-виробничі процеси; організувати роботу підрозділу бази відпочинку; змоделювати виробничо-торговельні процеси; розробити заходи для створення перспективної моделі бази відпочинку; розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування на базі відпочинку; розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

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 – 23.02.21	22.02 – 23.02.21
2. Складання і затвердження розгорнутого плану роботи	23.02 – 24.02.21	23.02 – 25.02.21
3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи	24.02 – 28.02.21	25.02 – 28.02.21
4. Написання вступу та теоретико-аналітичного розділу	01.03 – 14.03.21	01.03 – 14.03.21
5. Написання організаційно-дослідницького розділу	15.03– 16.05.21	15.03– 16.05.21
6. Написання розділу перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки	17.06 – 30.05.21	17.06 – 30.05.21
7. Оформлення роботи	30.05– 31.05.21	30.05– 31.05.21
8. Подання роботи науковому керівнику	31.05.2021	31.05.2021
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05-03.06	31.05-03.06
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.06.2021	04.06.2021

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Білай А. В.

Науковий керівник _____ д.т.н., професор Капліна Т.В.

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 групи ГРС-45 зі спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти Білай Анастасії Володимирівни на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів бази відпочинку на 78 місць у Київській області»

Актуальність теми: Стрімке зростання кількості готелів та загострення проблем, пов'язаних з розвитком індустрії гостинності, потребує нових ідей та розвитку різних типів закладів розміщення. У зв'язку з цим, робота яка дозволяє відкрити нові формати обслуговування гостей та удосконалити базу відпочинку за рахунок інноваційних технологій, є актуальним.

Загальна характеристика роботи: Кваліфікаційна робота студента Білай А. В. складається з пояснювальної записки та основної частини: три розділи, висновки і додатки для повноти сприйняття роботи.

Наукова і практична значимість роботи: автором вперше запропоновано впровадження програми Digital Detox Holidays, що передбачає відмову від гаджетів для повноцінного відпочинку від віртуального світу, а також впровадження екоінновацій з використання сонячних батарей та систем збору дощової води для збереження природних ресурсів.

Рівень підготовки магістра: виконуючи роботу, Білай А. В. виявила належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи студентка показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати сервісно-виробничі процеси, аналізувати сильні і слабкі сторони закладу та творчо мислити.

Відношення магістра до виконання та загальна оцінка роботи: кваліфікаційна робота виконана самостійно. Усі розділи відповідають вимогам методичних рекомендацій в повному обсязі. До виконання роботи приступила вчасно. Структурні розділи виконувались у встановлені терміни.

При відповідному захисті студентка Білай А. В. заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра «Готельної і ресторанної справи».

Науковий керівник д.т.н., професор Т.В. Капліна _____

(підпис)

«4» червня 2021 р.

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
освітня програма Готельно-ресторанна справа

Білай Анастасія Володимирівна

на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів бази відпочинку на 78
місць у Київській області»

АНОТАЦІЯ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг Київської області баз
відпочинку та ринкових можливостей закладу, що моделюємо

1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад бази відпочинку

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ

2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу бази відпочинку

2.2 Організація роботи підрозділів бази відпочинку

2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладах
ресторанного господарства на базі відпочинку

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ БАЗИ ВІДПОЧИНКУ

3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі бази
відпочинку

3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу
харчування на базі відпочинку

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

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Білай Анастасія

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота викладена на 107 сторінках і має 3 розділи. У роботі доведено доцільність та перспективність моделювання бази відпочинку у Київській області. Досліджено, що дана територія має унікальні ресурси і високий рекреаційний потенціал, а також низьку конкуренцію і невикористані можливості сектору гостинності. Визначено головний сегмент, на який буде орієнтована діяльність бази відпочинку – це сім'ї та великі компанії друзів. Розкрито сутність організації роботи підрозділів бази відпочинку та функціональні обов'язки персоналу закладу. Надано характеристику житлової та нежитлової груп приміщень. Досліджено та подано найпопулярніші рекреаційні та оздоровчі послуги. Визначено особливості технології обслуговування та надання можливості для відпочинку, оздоровлення та розваг гостей. Розроблено перспективні моделі розвитку бази відпочинку. Впроваджено програму Digital Detox, яка передбачає відмовлення від гаджетів. Запропоновано нові формати обслуговування в ресторані та організація розважальних шоу програм. Розроблено ряд еко-інновації для збереження ресурсів та природного середовища.

Ключові слова: база відпочинку, рекреація, оздоровлення, відпочинок, природне середовище, планування, додаткові послуги, виробничий процес, моделювання, інновації.

ABSTRACT

The paper proves the expediency and prospects of modeling a recreation center in the Kyiv region. It is investigated that this area has unique resources and high recreational potential, as well as low competition and untapped opportunities in the hospitality sector. Families and large groups of friends have been identified as the main segment that the recreation center will focus on. The essence of the

organization of work of divisions of base of rest and functional duties of the personnel of establishment is opened. The characteristics of residential and non-residential groups of premises are given. The most popular recreational and health services have been researched and presented. The peculiarities of the service technology and the provision of opportunities for recreation, health and entertainment of guests are determined. Perspective models of recreation center development have been developed. The Digital Detox program has been introduced, which provides for the abandonment of gadgets. New formats of service in the restaurant and organization of entertainment shows are offered. A number of eco-innovations have been developed to preserve resources and the natural environment.

Key words: recreation center, recreation, health improvement, rest, natural environment, planning, additional services, production process, modeling, innovations.

ВСТУП

На сьогоднішній день індустрія гостинності є найбільш динамічною і швидкою в розвитку і впровадженні інновацій. Існує велика кількість різних типів готельних підприємств, що зумовлює вільні ринкові ніші у даному секторі.

Український ринок готельних послуг далеко не перенасичений, що дає змогу розвиватися в даній сфері. Зараз існує безліч готельних підприємств і переважна більшість споживачів зупиняються саме в готелях. Вони є цікавими бізнесменам, а також туристам, які приїжджають побачити місто та його пам'ятки. Але в таких закладах дуже обмежений спектр послуг, оскільки в міських готелях менш розвинена інфраструктура та недостатньо вільного місця для організації додаткових послуг.

Сьогодні для того, щоб бути конкурентоспроможними готельним підприємствам потрібно покращувати не лише якість послуг, що надаються, а також розширяти їх асортимент. Проектування різних типів засобів розміщення допоможуть урізноманітнити види відпочинку і заохотити більше споживачів.

Через нестабільну економічну та політичну ситуацію в світі, з ростом курсу валют, а також карантинними обмеженнями зростає попит на відпочинок за містом, на свіжому повітрі, в оточенні природи, подалі від міської метушні та робочої втоми. Це зумовлює власників готельних підприємств пристосовуватися до нових потреб споживачів, щоб задовольнити цей попит. Саме тому одним із кращих варіантів типу закладу розміщення для проектування – є база відпочинку.

База відпочинку розташована за містом – це чудова альтернатива закордонному туризму, адже не потрібно витратити кошти і час на переліт та дороги курорти, а можна отримати широкий спектр додаткових послуг та якісний відпочинок у декількох кілометрах від дому. Низька конкуренція – ще один фактор, який відіграє важливу роль в плануванні бізнесу. А саме бази

відпочинку, як тип готельного господарства, є менш розвинені та розповсюдженні ніж інші, що дає змогу бути лідером в даному секторі.

Метою дослідження є моделювання сервісно-виробничих процесів бази відпочинку на 78 місць у Київській області.

Для реалізації мети потрібно виконати завдання:

- теоретично обґрунтувати досліджувані проблеми бази відпочинку;
- проаналізувати стан Київської області та ринкові можливості закладу;
- визначити концептуальні засади бази відпочинку;
- змоделювати сервісно-виробничі процеси;
- організувати роботу підрозділу бази відпочинку;
- змоделювати виробничо-торговельні процеси;
- розробити заходи для створення перспективної моделі бази відпочинку;
- розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування на базі відпочинку;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

Предмет дослідження: методи теоретично-аналітичні, організаційно-дослідницькі процеси, перспективні моделі бази відпочинку.

Наукова і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів та моделюванні сервісно-виробничих процесів діяльності бази відпочинку в Київській області. Результати можуть будуть використані для впровадження інноваційних технологій для баз відпочинку.

Результати кваліфікаційної роботи було апробовано на XLIV Міжнародній науковій студентській конференції «Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті» (за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік), присвяченої 60-річчю освітньої діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумок виконаної роботи, можна сказати що проектування бази відпочинку на 78 місць в Київській області буде перспективним та вигідним проектом.

У кваліфікаційній роботі було проаналізовано стан баз відпочинку у Київській області. Встановлено, що на даній території існує невелика конкуренція, що зумовлює невикористані можливості сектору гостинності. Визначено потенційних споживачів послуг бази відпочинку – це сім'ї та компанії друзів, які бажають відпочити на природі та скористатися розважальними і оздоровчими послугами. Проаналізовано п'ять головних конкурентів бази відпочинку та їх послуги. Охарактеризовано потенційні компанії-постачальники матеріально-технічного забезпечення.

Змодельовано сервісно-виробничі процеси бази відпочинку. Визначено кількість приміщень і підрозділів бази відпочинку і надана їх детальна характеристика. Розроблено оптимальний якісний склад персоналу та його функціональні обов'язки. Досліджено та подано найпопулярніші рекреаційні та оздоровчі послуги, серед яких: баня, організація риболовлі, особистий пляж, спортивна зала, масажний салон, послуги косметолога, спортивно-ігрова кімната, ароматерапія та ін. Надано 3D-візуалізації житлових будинків з необхідними меблями та елементами інтер'єру. Змодельовано виробничо-торговельні процеси в закладах ресторанного господарства, а саме: ресторани, кафе на пляжі та барі при вестибюлі.

Розроблено перспективні моделі розвитку бази відпочинку. Запропоновано нові формати організації дозвілля споживачів та варіанти розширення асортименту послуг. Встановлено доцільність організація розважальних шоу програм в ресторані. Впроваджено інноваційне планування безпеки життєдіяльності з використанням датчиків руху та відео спостереженням.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. / Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу / Дядечко Л. П. – К. : Центр навч. л-ри, 2007. – 224 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
4. Національний Стандарт України ДСТУ 4527:2006 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://hihostels.com.ua/sites/default/files/hostely/dstu4527.pdf>
5. Дорогунцов С. І., Коценко К. Ф., Хвесик М. А. Екологія Підручник / С. І. Дорогунцов, К. Ф. Коценко, М. А. Хвесик та ін. — К.: КНЕУ, 2005. — 371 с.
6. Полтавець А. М. Рекреаційний потенціал Київської області: навчальний посібник / А. М. Полтавець – Землеустрій, кадастр і моніторинг земель, 2015, – 10 с.
7. Державна служба статистики України – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
8. Стратегія розвитку Київської області на 2021-2027 роки: рішення Київської обласної ради № 789-32-VII від 19.12.2019, – 158 с.
9. Добуш Ю. Я. Тенденції розвитку ринку рекреаційних послуг: навч. посібник / Ю.Я. Добуш – Національний університет “Львівська політехніка”, 2009, –14 с.
10. Величко В. В. Організація рекреаційних послуг: навч. посібник / В. В. Величко – Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. – 202 с.
11. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Альтерпрес, 2003. – 436 с

12. Закон України «Про землі рекреаційного призначення» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ips.ligazakon.net/document/view/jf7zz00a?an=3>
13. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1264-12#Text>
14. Міністерство охорони навколишнього природного середовища України Положення «Про рекреаційну діяльність у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду України» 22.06.2009 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0679-09#Text>
15. Головка О. М. Організація готельного господарства : навч. посіб. / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; за ред. О. М. Головка. – Київ : Кондор, 2012. – 337 с.
16. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. — К. : Знання, 2011. — 366 с.
17. Державні будівельні норми України: Київ Мінрегіонбуд України, 2009. – 37 с.
18. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало - К. : Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 448 с.
19. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навчальний посібник / Х.Й Роглев - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
20. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) підручник / М.П. Мальська, О.М. Гаталяк, Н.М Ганич — К.: Центр учбової літератури, 2013. — 304 с.
21. Бойко-Бойчук Л. В. Поняття «соціальна інновація»: типи визначень, приклади застосування / Л. В. Бойко-Бойчук // Наука та інновації. — 2009. — Т. 5. — № 3. — С. 94–99.