

**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 виробничо-торговельних процесів туристичного готелю категорії «\*\*\*» на 142 місця в Одеській області»**

*зі спеціальності*

241 Готельно-ресторанна справа

*освітня програма*

Готельно-ресторанна справа

*ступеня*

бакалавр

**Виконавець роботи**

**Матющенко Катерина Вадимівна**

\_\_\_\_\_  
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 \_\_\_\_\_ Т.В. Капліна  
(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ  
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

**на тему «Моделювання виробничо-торговельних процесів туристичного  
готелю категорії «\*\*\*» на 142 місця в Одеській області**

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

*Освітня програма Готельно-ресторанна справа*

*Прізвище, ім'я, по батькові Матющенко Катерина Вадимівна*

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

**Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:** \_ Проаналізувати основні теоретичні аспекти дослідження туристичних готелів та їх значення на національному готельному ринку. Проаналізувати готельний регіон області, обраної для моделювання майбутнього засобу розміщення, ринкові можливості закладу, розкрити його сильні сторони та конкурентні переваги. Визначити потенційних постачальників, контактні аудиторії, контингент споживачів, рівень комфорту та ціновий діапазон туристичних готелів. Обрати земельну ділянку під майбутній туристичний готель. Розробити індивідуальну концепцію, інтер'єр, неймінг та логотип туристичного готелю. При моделюванні сервісно-виробничого процесу закладу розміщення, навести перелік основних та додаткових послуг на всіх етапах обслуговування, включити групи приміщень відповідно ДБН, підібрати відповідне оснащення та організувати роботу персоналу. Окреслити структуру номерного фонду, розробити схематичні плани номерів з розташуванням технічного обладнання та меблів, розробити 3-D візуалізації дизайну інтер'єру номерів та окремих приміщень. Запропонувати інноваційні готельні технології задля розробки перспективної моделі засобу розміщення, послуг харчування та охорони праці. Зробити висновки.

**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	31.05.2021
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	04.06.2021	04.06.2021

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_ Матющенко К.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 прізвищ

## ВІДГУК

### наукового керівника

на кваліфікаційну роботу студентки групи ГРС-41 зі

спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми  
«Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Матющенко Катерині Вадимівні

на тему «Моделювання виробничо-торговельних процесів у туристичному  
готелі «\*\*\*» на 142 місця в Одеській області

**Актуальність теми:** залучення внутрішніх туристів в Україні пов'язано з карантинними обмеженнями, спонукає до відродження галузі готельного господарства в Україні.

**Загальна характеристика роботи:** кваліфікаційна робота здобувача Матющенко Катерини складається зі Вступу, 3 розділів, Висновків, Списку інформаційних джерел і Додатків.

**Наукова і практична значимість роботи:** автором обґрунтовано залежність від впровадження екологічного посуду у готелі, збільшення свідомості людей, спрямоване на збереження навколишнього середовища і підвищення конкурентоспроможності підприємства.

**Рівень підготовки бакалавра:** виконуючі роботу, Матющенко К.В. виявила належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи над моделюванням туристичної бази здобувач показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати виробничо-торгівельний процес.

**Відношення бакалавра до виконання та загальна оцінка роботи:** кваліфікаційна робота виконана самостійно. Усі розділи роботи відповідають вимогам методичних рекомендацій у повному обсязі. До виконання роботи приступила вчасно. Структурно-логічні розділи проєкту виконувались у встановлені терміни.

При відповідному захисті здобувач Матющенко К.В. заслуговує присвоєння ступеня бакалавру «Готельно-ресторанної справи».

Науковий керівник д.т.н., професор Т.В. Капліна \_\_\_\_\_

## 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 регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей засобу розміщення.....	13
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення.....	18
Висновки до розділу 1.....	20
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ.....	22
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу засобу розміщення.....	22
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення.....	27
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного господарства.....	46
Висновки до розділу 2.....	51
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ.....	52
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі для засобу розміщення.....	52

3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування.....	53
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	55
Висновки до розділу 3.....	57
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....	63

## АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота викладена на 81 с. друкованого тексту; містить 19 таблиць, 8 рисунків, 5 додатків.

В роботі розкрито сутність виробничо-торговельних і сервісно-виробничих процесів моделювання туристичного готелю категорії «\*\*\*» на 142 місця в Одеській області. Проаналізовано перелік основних та додаткових послуг.

Встановлено, що в останні роки збільшилася тенденція внутрішнього туризму. Проаналізовано потенційних споживачів. Проаналізовано ринок конкурентів.

Встановлено, що моделювання готелю неможливе без дотримання всіх норм та нормативних документів. Установлено, що позитивний імідж готелю забезпечить високий рівень професійної освіти персоналу та його інноваційна активність. Обґрунтовано доцільність впровадження інноваційних систем в роботу готелю та ресторану. Запропоновано впровадження використання пластикових карточок як аналог ключам. В ресторані запропоновано використання в майбутньому екологічного посуду, виготовленого з кукурудзи. Запропоновано основні групи приміщень в туристичному готелі.

Проаналізовано систему заходів щодо охорони праці та безпеки в надзвичайних ситуаціях.

**Ключові слова:** туризм, туристичний готель, споживач, сегментація, еко-посуд, пластикові картки, охорона праці.

## ABSTRACT

Qualification work is set out on 81 p. printed text contains, 19 tables, 8 figures, 5 appendices.

The essence of production-trade and service-production processes of modeling of tourist hotel of category «\*\*\*» on 142 places in Odessa region is opened in work. The list of basic and additional services is analyzed.

It is established that in recent years the trend of domestic tourism has increased.

Potential consumers are analyzed. The market of competitors is analyzed.

It is established that in recent years the trend of domestic tourism has increased. Potential consumers are analyzed.

It is established that the Hotel modeling is impossible without compliance with all norms and regulations. It is established that the positive image of the Hotel will provide a high level of professional education of staff and its innovative activity.

The expediency of introduction of innovative systems in the work of the Hotel and Restaurant is substantiated. The introduction of the use of plastic cards as an analogue of keys is proposed. The Restaurant offers future use of ecological utensils made of corn. The main groups of rooms in the tourist Hotel are offered. The system of measures on labor protection and safety in emergency situations is analyzed.

**Keywords:** tourism, tourist Hotel, consumer, segmentation, eco-dishes, plastic cards, labor protection.

## ВСТУП

Туристична галузь завжди була провідною в системі розвитку економіки країни. Україна постійно приваблювала туристів своїми визначними місцями. Це і не дивно, адже країна багата на свої природні ресурси, комфортний клімат та має всі можливості для процвітання туризму. Отже, існує розуміння, що маючи такі ресурси, Україна цілком готова приймати туристів як внутрішніх, так і іноземних. Тоді ж постає питання про те чи може задовольнити країна всі вимоги туристів та надати найкомфортніші та найкращі умови для їх перебування. Тут ми можемо зіткнутися з такою проблемою чи достатня кількість місць для розміщення, а найголовніше – їх якість.

На нашу думку, доцільно створювати нові та покращувати старі засоби розміщення. Це, насамперед, пов'язано з ситуацією, яка склалася в сучасному світі. Мова йде про Всесвітню пандемію, яка в свою чергу стала перешкодою людям до подорожей у світі, тим самим, давши змогу розгледіти всю красу того, що знаходиться поруч і стала поштовхом для розвитку внутрішнього туризму.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка моделей виробничо-торговельних процесів туристичного готелю категорії «\*\*\*» на 142 місця в Одеській області.

Для реалізації мети поставлено задачі:

- визначити теоретичні аспекти дослідження туристичних готелів;
- проаналізувати існуючий ринок готельних послуг Одеської області та ринкових можливостей туристичного готелю;



- визначити цільовий ринок і концептуальні засади туристичного готелю;
- змодельовати сервісно-виробничий процес туристичного готелю;
- організувати роботу підрозділів готелю;
- змодельовати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства туристичного готелю;
- розробити заходи для створення перспективної моделі туристичного готелю;
- розробити заходи щодо створення перспективної моделі закладу харчування;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в туристичному готелі в надзвичайних ситуаціях.

Предметом дослідження є теоретичні методи дослідження, організаційні і дослідницькі процеси, перспективні моделі розвитку туристичного готелю.

Об'єктом дослідження є моделі виробничо-торговельних процесів туристичного готелю категорії «\*\*\*» на 142 місця в Одеській області.

Наукова новизна полягає в обґрунтуванні теоретичних засад створення перспективних моделей туристичного готелю в Одеській області.

Тема, що розглядаємо, є доволі актуальною тому, що створення нових засобів розміщення, дозволяє розширити перелік готельних підприємств, підвищити рівень надання послуг, залучити широку аудиторію туристів.

Місто Одеса завжди було одним з головних в становленні туризму в країні. Це пояснюється його вигідним місцезрешташуванням, кліматичним умовам, культурній спадщині та відкритістю місцевого населення. Тому для створення нового туристичного готелю було обрано курортне селище Лебедівка, Одеської області. Лебедівка є курортним селом, яке розташоване поруч з природним парком “Тузлівські лимани”. Відпочинок у Лебедівці популярний не тільки серед українців, прихильниками даного регіону не рідко є і гості з сусідніх країн. Наприклад, прогулюючись берегом моря можна зустріти відпочивальників з Молдови, Румунії, Грузії.

Популярність даного села пояснюється тим, що особливі природні умови поєднуються з демократичною ціною.

Лебедівка є чудовим місцем для відпочинку для всією родини, кожен може знайти щось цікаве для себе.

Бажаючі поєднати відпочинок з чимось корисним, можуть сміливо відправлятися в Лебедівку. Тому що курорт славиться унікальними властивостями солоного лиману Бурнас. Бурнас має оздоровчі грязі та блакитну глину. Регіон має м'який клімат та особливе повітря хвойного лісу.

Лебедівка неначе відділена від шумного, швидкого міста. Широка берегова лінія дозволяє відпочити на пляжі без великої кількості людей.

Повсюди росте зелень, квіти. В спеку легко можна знайти тінь під деревом чи кущем. Лебедівка славиться великими виноградниками, на яких вирощуються ексклюзивні сорти винограду. Там і розташовані виноробні заводи, які проводять екскурсії.

Кожен зможе знайти житло на свій смак, адже в Лебедівці є великий вибір будиночків, готелів. Навіть любителі наметів зможуть знайти місце, де можна спокійно розміститися в чудовій компанії. Наприклад, на Тузлівській косі, яка знаходиться поруч.

Туристам, які надають перевагу активному відпочинку буде чим себе зайняти. Тому що на пляжі є велика кількість водних атракціонів, катамаранів, катерів та екскурсійних кораблів.

В Лебедівці добре розвинена інфраструктура. Є базари, магазини, супермаркети, ресторани, бари, дискотеки.

Курорт Лебедівка має чудові можливості для відпочинку навіть для найвибагливіших.

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»[Додаток А].

## ВИСНОВКИ

Проаналізувавши туристичний ринок Одеської області, безпосередньо курорт Лебедівка, вбачаємо доцільність створення нового засобу розміщення, такого як, туристичний готель «Соняшник». Адже Одеса є найбільшою за територією областю в Україні. Розташована на півдні країни, має вихід до Чорного моря.

Розроблено концепцію туристичного готелю, сутність якої полягає у наданні місця проживання для різних верств населення, переважно туристам, які обирають активний відпочинок.

Передбачено гастроконцепцію ресторану, яка акцентована на морській кухні та на сезонні фрукти і овочі, що обумовлено місцем розташуванням – постійний вихід до моря, сприятливий клімат.

Було проаналізовано концепцію роботи інших найпопулярніших засобів розміщення, переважно це були туристичні бази, які користуються попитом серед відпочивальників курорту Лебедівка. Уважно ознайомившись з недоліками цих туристичних баз та готелів, в майбутньому можна уникнути багатьох помилок у роботі саме нашого модельованого туристичного готелю.

Змодельовано сервісно-виробничі процеси туристичного готелю. Визначено основні фази гостьового циклу і функціональні обов'язки обслуговуючого персоналу. Розраховано кількість приміщень і підрозділів, які необхідні для повноцінного функціонування туристичного готелю.

Досліджено та подано найпопулярніші рекреаційні та оздоровчі послуги

Розроблено 3D-візуалізації приймально-вестибюльної групи приміщень і номерів туристичного готелю. Підібрано необхідні меблі та елементи інтер'єру, які гармонічно вписуються в загальний дизайн готелю.

Змодельовано виробничо-торговельні процеси в закладах ресторанного господарства: ресторани та барі при вестибюлі.

Запропоновано ряд заходів та інновацій для туристичного готелю «Соняшник», які сприятимуть ефективному функціонуванню. Особливу увагу приділено заходам, які будуть приносити користь не тільки в роботі готелю, а і сприятимуть розумному використанню природних ресурсів. Передбачено в майбутньому використання еко-посуду з кукурудзи.

Передбачено інтерактивний бар. Це буде інтерактивна дошка, на якій буде транслюватися зображення та спосіб приготування напоїв.

Визначено ряд заходів, спрямованих на ознайомлення робітників з правилами безпеки. Було проаналізовано найголовніші правила, яких повинні дотримуватись робітники і гості готелю.

Під час написання кваліфікаційної роботи було вирішено всі завдання та досягнуто мету дослідження.

## СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «Про Основні напрямки розвитку туризму в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/UNWTO> – Назва з екрану.
2. Сало Я.М. Ресторана справа. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу / Сало Я.М. – Львів : Афіша, 2010. – 304 с.
3. Програма Про розвиток туризму та курортів в Одеській області на 2017-2020 роки. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/UNWTO> - Назва з екрану.
4. З. І. Тимошенко Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу / В. І. Тимошенко, Г.Б. Мунін, В. П. Дишлевий – Харків, 2017. – 102 с.
5. Стратегія розвитку Одеської області. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2020/05/strategiya-rozvytku-odeskoyi-oblasti-na-period-2021-2027-roky.pdf> - Назва з екрану.
6. ДБН В.2.2-20:2008 Будинки і споруди. Готелі [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://kbu.org.ua/assets/app/documents/dbn2/68> – Назва з екрану.
7. ДБН В.2.2-25:2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: 7 <http://www.klimatvdomi.com/pdf/2.2.25.2009ua.pdf> - Назва з екрану.
8. ДБН В.2.2-25:2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: 7 <http://www.klimatvdomi.com/pdf/2.2.25.2009ua.pdf> - Назва з екрану.

9. ДБН В.2.2-25:2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: 7

<http://www.klimatvdomi.com/pdf/2.2.25.2009ua.pdf> - Назва з екрану.

10. Постанова Про затвердження переліку заходів та засобів з охорони праці. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994-2003-%D0%BF#Text> – Назва з екрану.