

**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 гостьового будинку  
на 48 місць у місті Ужгород Закарпатської області »*

*зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа*

*освітня програма Готельно-ресторанна справа  
ступеня бакалавр*

**Виконавець роботи Кандиба Маргарита Миколаївна**

\_\_\_\_\_  
підпис, дата

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

\_\_\_\_\_  
підпис, дата

**Полтава 2021**

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

**Затверджую**  
Завідувач кафебри

(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ  
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів гостьового будинку  
на 48 місць у місті Ужгород Закарпатської області»*

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

*Прізвище, ім'я, по батькові: Кандиба Маргарита Миколаївна*

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

**Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:** проаналізувати основні теоретичні аспекти дослідження гостьових будинків та їх значення в 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 гостьового будинку. Обрати земельну ділянку під проектування відповідно до основних містобудівних вимог та розрахувати її розміри. Розробити індивідуальну концепцію, інтер'єр, неймінг та логотип гостьового будинку. 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.

**Зміст роботи.** Анотація. Вступ. Теоретико-аналітичний розділ. Організаційно-дослідницький розділ. Перспективні моделі розвитку засобу розміщення. Висновки

**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	31.05.2021	31.05.2021
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	04.06.2021

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_

Кандиба М.М.

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-42 зі спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти Кандиби Маргарити Миколаївни на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів гостьового будинку на 48 місць у місті Ужгород Закарпатської області»

#### **Актуальність теми:**

Стрімке зростання кількості готелів та загострення проблем, пов'язаних з розвитком індустрії гостинності, потребує нових ідей та великих змін. У зв'язку з цим, робота яка дозволяє змоделювати такий гостьовий будинок, що надає гостям відчуття домашній затишок та має на меті введення перспективних інновацій є актуальним.

**Загальна характеристика роботи:** Кваліфікаційна робота здобувача Кандиби М.М. складається з анотації, вступу, трьох розділів та графічних 3-D візуалізацій. Зміст роботи відповідає вимогам ПУЕТ до кваліфікаційних робіт. Графічні 3-D візуалізації розміщені в додатках до роботи та допомагають краще ознайомитись з закладом, що моделюється.

**Наукова і практична значимість роботи:** автором вперше запропоновано впровадження системи еко-інновацій в гостьовому будинку та запровадження вегетаріанського меню, що є досить цікавою пропозицією для споживачів.

**Рівень підготовки бакалавра:** виконуючи роботу, Кандиба М.М. виявила достатній рівень теоретичних знань та навичок. Під час виконання кваліфікаційної роботи показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати сервісно-виробничий процес, використала навички роботи з об'єктами 3-D візуалізації.

**Відношення бакалавра до виконання та загальна оцінка роботи:** кваліфікаційну бакалаврську роботу виконано самостійно. Усі розділи проекту відповідають вимогам методичних рекомендацій в повному обсязі. До виконання дипломного приступила вчасно. Структурні розділи роботи виконувались у встановлені терміни. Прислухалась до зауважень та вчасно реагувала на них.

При відповідному захисті здобувач Кандиба М.М. заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра «Готельної і ресторанної справи».

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

## ЗМІСТ

<b>АНОТАЦІЯ</b>	6
<b>ВСТУП</b>	7
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ</b>	11
1.1 Теоретичні аспекти дослідження готельного господарства Закарпатського регіону	11
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг Закарпатського регіону гостьових будинків та ринкових можливостей закладу, що моделюємо	13
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад майбутнього гостьового будинку	19
Висновки до 1 розділу	23
<b>РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ</b>	25
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу гостьового будинку	25
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення	29
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	39
Висновки до 2 розділу	41
<b>РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ</b>	43
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі Гостьового будинку	43
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування	45
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях	46
Висновки до 3 розділу	48
<b>ВИСНОВКИ</b>	49
<b>СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	51
<b>ДОДАТКИ</b>	53

## АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота викладена на 55 с друкованого тексту; містить 11 таблиць, 5 рисунків .

У роботі розкрито сутність організації роботи гостьового будинку. Встановлено, що особливу значущість в умовах сьогодення набуло практичне використання досвіду інших країн, запозичення та розробка різних ідей та технологій для організації робочого процесу та заохочення клієнтів. Встановлено, що за карантинних умов зростає значення нових підходів до ресторанного бізнесу: санітарно-гігієнічних. Установлено, що позитивний імідж готелю забезпечує високий рівень професійної освіти персоналу та його інноваційна активність. Проаналізовано систему заходів щодо охорони праці та безпеки в надзвичайних ситуаціях. Запропоновано перспективні моделі розвитку гостьового будинку.

**Ключові слова:** гостьовий будинок, інновації, постачальник, карантин, позитивний імідж, професійна освіта персоналу, охорона праці.

## ABSTRACT

Qualification work is presented on 55 pages of printed text; it contains 11 tables, 5 figures.

The publication reveals the essence of the organization of the guest house. It is established that the practical use of the experience of other countries, borrowing and development of various ideas and technologies to organize the work process and encourage customers has become especially important in today's conditions. It is established that the quarantine conditions increase the importance of new approaches to the restaurant business: sanitary and hygienic. 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 system of measures on labor protection and safety in emergency situations is analyzed. The indicators of economic efficiency of the designed hotel are investigated.

**Key words:** guest house, innovations, supplier, quarantine, positive image, professional education of staff, labor protection.

## ВСТУП

Нині готельний і ресторанний бізнес перебуває у кризовому стані, не тільки в Україні, а й у світі. Але це не привід засмучуватись тому що будь-яка криза рано чи пізно закінчується і починається період розквіту галузі, але на нових умовах.

В такі непрості часи треба не забувати про людей, які вірили та досягли великих здобутків в сфері гостинності.

Елсворт М. Статлер (готелі Статлера) який вважається одним з найвидатніших представників готельного бізнесу всіх часів і народів. Він підкреслював, що в готельній справі немає важливих і другорядних питань, немає дрібниць.

Конрад Хилтон(готелі «Хилтон») він підкреслював можливість продуктивної праці, запроваджував промислові методи обліку робочого часу та продуктивності, аналізу робочого навантаження, фінансового контролю у питаннях ціноутворення.

Ернст Хендерсон («Шератон»), який так як і Статлер не мав академічної фінансової освіти, але мав чітке уявлення про те, що таке інвестиції та прибуток. Він перетворив «Шератон» на найбільший у світі готельний ланцюг. Це була людина, спрямована вперед.[1]

Спалах коронавірусу на початку 2020 року став гучним ударом для світового та українського готельного ринку. Закриті кордони держав, скасування авіасполучень, обмеження пересування у межах України між областями й абсолютна ізоляція країн одна від одної спровокували багато проблем у готельному секторі.[2]

За таких складних умов необхідно вивчати досвід багатьох країн світу, які навіть за надзвичайних умов продовжують розвивати готельний бізнес. Так готелі Китаю відрізняються своєю вишуканістю і неповторним стилем. У КНР відкриття нових готелів міжнародного рівня відбуваються кожні чотири дні, що свідчить про ефективність розвитку китайського готельного бізнесу, який на сьогоднішній день є одним з найбільших в світі. Для традиційного китайського готельного бізнесу «гостинність» завжди була і залишається його внутрішнім змістом, роботи найважливішим імперативом, обумовленим соціокультурними традиціями. Відповідно, гостинність в традиційному китайському готельному бізнесі має у своїй основі не тільки мотивацію до отримання прибутку, а й прагнення до виконання громадського обов'язку, встановлення найтепліших відносин між господарями і гостями[3].

Всі готелі в Японії зовсім різні, кожен має свої особливості, своє обличчя, але об'єднує всіх без винятку: японська чистота, повна відсутність натяку навіть на будь-який безлад, а також увага і повага до гостя. [4]

Метою кваліфікаційної роботи є : моделювання Гостьового будинку в місті Ужгород на 48 місць.

Одним із найбільш перспективних регіонів є Закарпатська область. Зручне її геополітичне та транспортно-транзитне положення вигідно впливає на розвиток туризму на Закарпатті, який тісно пов'язаний з розвитком готельної справи. Закарпатська область з її лісистими горами і гірськими річками, з потопаючими в садах і виноградниках, оновленими містами і селами, історичними пам'ятниками, курортами і будинками відпочинку є одним із найкрасивіших куточків України. Це одне з небагатьох унікальних місць, які цікаві для подорожуючих у всі сезони. Взимку Закарпаття приваблює гірськолижними курортами, термальними водами, зимовими базами відпочинку, а в інші сезони – своїми зеленими лісами, чистим повітрям, мінеральними джерелами, надзвичайно величною красою Карпатських гір, полонин і привітністю закарпатських людей.[5]



Саме в такому місці вигідніше всього буде відкривати гостьовий будинок, в який будуть приїжджати відвідувачі, як в другий дім.

Гостьові будинки унікальні своєю домашньою атмосферою та тісним зв'язком з природою, гості мають більше свободи ніж в готелях закритого типу. З огляду на це актуальним є виконання кваліфікаційної роботи на тему: «в місті Ужгород на 48 місць».

Мета кваліфікаційної роботи полягає у моделюванні сервісно-виробничих процесів гостьового будинку на 48 місць у місті Ужгород Закарпатської області. Реалізація мети відбувається завдяки вирішенню задач:

- теоретичні аспекти дослідження гостьових будинків;
- проаналізувати існуючий ринок готельних послуг Закарпатської області та ринкових можливостей гостьового будинку;
- визначити цільовий ринок і концептуальні засади гостьового будинку;
- змоделювати сервісно-виробничий процес гостьового будинку;
- організувати роботу його підрозділів;
- змоделювати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства гостьового будинку;
- розробити заходи для створення перспективної моделі гостьового будинку;
- розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в гостьовому будинку в надзвичайних ситуаціях.

Об'єкт дослідження – сервісно-виробничі процеси гостьового будинку на 48 місць у місті Ужгород Закарпатської області.

Предмет – методи теоретичних та аналітичних досліджень, організаційні та дослідницькі процеси гостьового будинку, перспективи моделі гостьового будинку.

Наукова новизна і практична цінність роботи: полягає в обґрунтуванні моделей сервісно-виробничого процесу гостьового будинку в м. Ужгород з авторській розробці 3D- візуалізації дизайну номерів, що може бути реалізовано на практиці у Закарпатському регіоні.

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**

Під час виконання кваліфікаційної роботи було реалізовано поставлені задачі:

Проведено дослідження теоретичних аспектів функціонування гостьових будинків, змодельовано сервісно-виробничі процеси та організовано роботу його підрозділів.

Проаналізовано існуючий ринок готельних послуг Закарпатської області та ринкові можливості гостьового будинку. Встановлено, що Закарпатська область вважається однією з найпопулярніших та комфортних туристичних курортних областей України, територія області межує з чотирма кордонами різна країн, членами ЄС; має велику та дивовижну історію, легендарні пам'ятки козаччини, міфи та український фольклор.

Установлено, що Гостьові будинки вигідніші та простіші у відкриті ніж великі готелі, вони не знаходяться під жорстким контролем влади, не регламентуються та мають обов'язкові правила та норми; вони відрізняються від готелів своїм домашнім затишком та атмосферою і як правило відкриваються у сільській місцевості, поряд з лісами та інше.

Визначена цільова аудиторія модельованого гостьового будинку «Панська хата», це люди різного віку та статі, ті хто люблять, як активний відпочинок, так і пасивний; сімейні пари із дітьми, або молодята, що хочуть провести час разом, тобто майже кожному прийде до вподоби домашній відпочинок в гостьовому будинку, поряд із лісом в місті Ужгород.

Визначена основна концепція закладу – сімейні цінності: дати споживачу можливість відчувати затишну, домашню атмосферу. Гостям надаватиметься свобода вибору (як в організації харчування, так і в проведенні часу), послуги орієнтовані для людей різних вікових категорій, характерів та бажань. Передбачено організацію різноманітних програм розвитку, акцій та пропозицій, як для нових так і постійних відвідувачів.

Запропоновано для просування закладу різноманітні рекламні кампанії від реклами в інтернеті та соціальних мережах, до запрошення блогерів та різних медійних особистостей. Передбачено серед інновацій готельної сфери встановлення сонячних батарей та колекторів для підігріву води, ці нововведення не тільки зекономлять кошти підприємства, а й принесуть користь навколишньому середовищу та нададуть гарний приклад для наслідування.

Запропоновано у закладі харчування як перспективну модель – вегетаріанське меню, а для мінімізації людського контакту – QR- код ( двовимірний штрих-код, що дозволяє будь-якому пристрою швидко та без проблем надавати ту чи іншу інформацію). ГБ матиме налагоджену систему безпеки та охорони, а всі працівники будуть навчені та підготовлені у разі потреби надання першої допомоги або непередбачуваної ситуації. Передбачено перспективні моделі безпечного перебування гостей і персоналу.

## СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. « Виникнення та розвиток готельного господарства [Електронний ресурс].– Режим доступу: <https://buklib.net/books/26860/> ».
2. «Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні[Електронний ресурс].– Режим доступу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>».
3. «Готельна інфраструктура Китайської Народної Республіки[Електронний ресурс].– Режим доступу: <https://www.freepapers.ru/107/gotelna-nfrastruktura-kitajsko-narodno-respublki/196109.1181334.list2.html>
4. «Розміщення туристів[Електронний ресурс].– Режим доступу:[https://studwood.ru/1127018/turizm/rozmischennya\\_turistiv](https://studwood.ru/1127018/turizm/rozmischennya_turistiv)»
5. « МАЛЬОВНИЧЕ ЗАКАРПАТТЯ[Електронний ресурс].– Режим доступ: <https://carpathia.gov.ua/fotogalereya/malovnyche-zakarpattya> »
6. « Стратегія розвитку Закарпатської області на період до 2020 року[Електронний ресурс].– Режим доступу: [http://dfrr.minregion.gov.ua/foto/projt\\_reg\\_info\\_norm/2015/05/Strategiya.pdf](http://dfrr.minregion.gov.ua/foto/projt_reg_info_norm/2015/05/Strategiya.pdf) »
7. « Сучасний туристичний ринок Закарпаття: який він? [Електронний ресурс].–Режим доступу: <https://uz.suspilne.media/news/40228> »
8. « Гостьові будинки, як перспективна модель малого бізнесу в індустрії туризму- [Електронний ресурс].– Режим доступу:<http://infotour.in.ua/osipova-1.htm> »
9. Колективні засоби розміщення в Україні у 2019 році. Статистичний збірник. [Електронний ресурс] .– Режим доступу: [http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat\\_u/2018/zb/05/zb\\_kzr\\_2017.pdf](http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_kzr_2017.pdf) .– Назва з екрана.
10. Впевнений розвиток: аналіз ринку готелів Закарпатській області [Електронний ресурс].– Режим доступу:<https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/uverennoe-razvitie-analiz-rynka-otelej-zakarpatskoj-oblasti> »

11. Гостьові будинки в регіоні Закарпаття [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://www.booking.com/guest-house/region/ua/transcarpathia.uk.html>
12. «Визначення та сегментація цільової аудиторії- [Електронний ресурс] – Режим доступу <https://webmaestro.com.ua/ua/blog/segmentaciya-ca/> - Дата звернення 11.09.2020»
13. «МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ щодо виконання кваліфікаційної роботи на здобуття ступеня бакалавра для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна»
14. " Екскурсії по Ужгороду" [Електронний ресурс ]– Режим доступу: <https://prokarpaty.info/poleznaya-informatsia/item/ekskursiya-po-uzhgorodu.html> "
15. " Нові технології у виробництві сонячних батарей" [Електронний ресурс ]– Режим доступу: <https://mywatt.ru/poleznaya-informaciya/novye-tehnologii-v-proizvodstve-solnechnyh-batarej>
16. "Сонячна енергія для готельного бізнесу" [ Електронний ресурс ]– Режим доступу: <https://altshop.in.ua/blog/solnechnaya-energiya-dlya-otel'nogo-biznesa-i-zelenyj-otel-na-beregu-morya> "
17. "Ключові готельні тренди в 2020 році" " [ Електронний ресурс ]– Режим доступу: <https://www.frontdesk.ru/article/klyuchevye-gostinichnye-trendy-v-2020-godu> "
18. " Інновації в ресторанному бізнесі " [Електронний ресурс]– Режим доступу: <http://prohotelia.com/2013/02/restaurant-innovation/> "
19. "Топ-13 трендів в ресторанному бізнесі 2021р." [Електронний ресурс ]– Режим доступу: <https://joinposter.com/post/restaurant-trends> "
- 20:" Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях" [Електронний ресурс ]– Режим доступу: [https://tourlib.net/books\\_ukr/roglev08-4.htm](https://tourlib.net/books_ukr/roglev08-4.htm)".