

**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 хостелу на 90 місць
у Одеській області»***

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр

Виконавець роботи **Хоменко Яна Сергіївна**

_____ підпис, дата

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

_____ підпис, дата

Полтава 2021

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

Форма № П-4.03

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

Затверджую

Зав. кафедри _____ проф. Капліна Т.В.
(підпис) (прізвище, ініціали)

«22» лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів хостелу на 90 місць
у Одеській області»*

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Хоменко Яна Сергіївна

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: проаналізувати основні теоретичні положення теми, виходячи з рівня розробленості проблеми у сучасній теорії, вирішити дискусійні та невирішені аспекти. Визначити концепцію хостелу та рівень комфорту. Спрогнозувати інноваційну діяльність для засобу розміщення. Запропонувати інноваційні готельні і ресторанны технології для впровадження у хостелі. При моделюванні сервісно-виробничого процесу в хостелі, включити групи приміщень відповідно до ДБН і порівняти з існуючими приміщеннями. Визначити структуру номерного фонду хостелу. Розрахувати чисельність обслуговуючого персоналу хостелу. Виконати 3D-візуалізацію приймально-вестибюльної зони та двох номерів: люкс та 1-ї категорії.

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	16.03.21
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 пропозицій	31.05 –03.06.21	03.06.21
10. Подання роботи на кафедрі для отримання допуску до захисту	04.06.21	04.06.21

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Хоменко Я.С.

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)

(прізвище, ініціали)

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

Хоменко Яни Сергіївни

на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів хостелу на 90 місць в Одеській області»

Актуальність теми: В останні роки існує проблема в готельному бізнесі у засобах розміщення середнього і низького цінового сегменту. У зв'язку з цим, актуальним є моделювання сервісно-виробничих процесів хостелу в Одеській області.

Загальна характеристика роботи: Кваліфікаційна робота здобувача Хоменко Я.С. складається, вступу, змісту, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел і додатків. Зміст представленої роботи відповідає вимогам ПУЕТ до кваліфікаційних робіт.

Наукова і практична значимість роботи: Наукова і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні перспективної моделі хостелу «Friends Hostel» у місті Одеса, завдяки впровадженню інноваційних технологій, а саме: Kwikset (замка з голосовою активацією), Telegram-консьєржа та інноваційної системи охорони з технологією GSM.

Рівень підготовки бакалавра: виконуючи кваліфікаційну роботу, Хоменко Я.С. виявила належний рівень теоретичних знань та навичок. Під час роботи здобувач показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати сервісно-виробничий процес, прогнозувати перспективи діяльності хостелу.

Відношення бакалавра до виконання та загальна оцінка роботи: кваліфікаційна робота виконана самостійно. До виконання роботи приступила вчасно. Усі розділи відповідають вимогам методичних рекомендацій в повному обсязі.

При відповідному захисті здобувач Хоменко Я.С заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра «Готельної і 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 Одеського регіону засобів розміщення та ринкових можливостей хостелу, що моделюємо.....	14
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад хостелу.....	21
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	27
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу.....	27
2.2 Організація роботи підрозділів хостелу.....	35
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства.....	53
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ХОСТЕЛУ	56
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі хостелу.....	56
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування.....	59
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	62
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	67
ДОДАТКИ	70

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота викладена на 81 сторінці друкованого тексту; містить 13 таблиць, 8 рисунків та 3D-візуалізацію приймально-вестибюльної зони та двох номерів: люкс та 1-ї категорії.

Проаналізовано розвиток хостелів в Одеській області та в місті Одеса. Встановлено, що даний засіб розміщення є досить актуальним та затребуваним серед споживачів готельних послуг. Розкриті сильні та слабкі сторони, загрози та можливості для моделюємого хостелу. Проаналізовано існуючі засоби розміщення – конкуренти, поблизу моделюємого хостелу в місті Одеса. Сформульований та обґрунтований інтер'єр хостелу, для приваблення споживачів. Запроектовано основні групи приміщень в хостелі. Передбачений кваліфікований персонал, його обов'язки та графік роботи. Проаналізовано впровадження інноваційної діяльності, для більш ефективної та безпечної роботи хостелу. Встановлено, що високий рівень обслуговування, позитивний імідж та гарна атмосфера хостелу, а також впровадження інноваційної діяльності забезпечить попит споживачів на даний засіб розміщення.

Ключові слова: готельне господарство, хостел, конкурент, споживач, цільовий ринок, цікавий інтер'єр, логотип, гостьовий цикл, сервіс, інноваційні технології.

ABSTRACT

Qualification work is presented on 81 pages of printed text; contains 13 tables, 8 figures and 3D-visualization of the reception and lobby area and two rooms: suite and 1st category. The development of hostels in Odessa region and in the city of Odessa is analyzed. It is established that this accommodation is quite relevant and in

demand among consumers of hotel services. Strengths, weaknesses, threats and opportunities for the simulated hostel are revealed. The existing accommodation facilities - competitors, near the simulated hostel in the city of Odessa are analyzed. The interior of the hostel is formulated and substantiated, to attract consumers. The main groups of rooms in the hostel are designed. Qualified staff, their responsibilities and work schedule are provided. The introduction of innovative activities for more efficient and safer operation of the hostel is analyzed. It is established that the high level of service, positive image and good atmosphere of the hostel, as well as the introduction of innovative activities will ensure consumer demand for this accommodation.

Keywords: hotel industry, hostel, competitor, consumer, target market, interesting interior, logo, guest cycle, service, innovative technologies.

ВСТУП

Сучасний готельно-ресторанний бізнес є невід'ємною частиною життя людей. Так, чи інакше, кожен мешканець планети має нагоду зупинитися в готелі чи відвідати ресторан.

Готельно-ресторанна сфера є динамічною та швидко розвивається, адже збільшується потік туристів, які зацікавлені в готелях та ресторанах.

Також, готельно-ресторанний бізнес є привабливим для інвесторів, за умови реально прорахованого бізнес-плану, з урахуванням усіх нюансів. Адже, на даний момент головними, першочерговими потребами для споживачів які мандрують з різною метою є проживання та харчування [1].

Головною проблемою в світі готельно-ресторанної індустрії є величезна конкуренція. Ринок стає все більш агресивним, пропозиція випереджає попит, тому багатьом готелям стає все складніше витримувати натиск конкурентів [2].

Необхідність впровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного господарства стимулює конкурентна боротьба, тому, для кожного ресторану чи готелю важливо постійно вводити інновації, щоб залишатися провідними у даному сегменті, та бути на три кроки попереду конкурентів. Такий підхід заохочуватиме та стимулюватиме більше споживачів, скористатися даними послугами. Також це сприятиме завоюванню уваги гостей та формування позитивного іміджу про підприємство [2].

В останні декілька років, все більш популярними стають хостели. Така тенденція обумовлена тим, що: по-перше, не всі мають статки вище середнього, по-друге, основними споживачами їх послуг виступає молодь, яка є невибагливою.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка моделей сервісно-виробничих процесів хостелу на 90 місць.

Для реалізації мети необхідно вирішити наступні задачі:

- дослідити теоретичні аспекти готельного господарства на прикладі хостелів у Одеській області та безпосередньо у місті Одеса;
- проаналізувати існуючий ринок готельних послуг Одеської області та ринкових можливостей хостелу;
- визначити концептуальні засади та цільовий ринок, на який буде орієнтуватися хостел;
- змодельовати сервісно-виробничий процес хостелу;
- організувати роботу підрозділів хостелу;
- змодельовати виробничо-торговельний процес в закладі ресторанного господарства;
- розробити заходи для створення перспективної моделі хостелу;
- розробити заходи для створення перспективної моделі закладу харчування;
- розробити заходи, щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

Об'єктом дослідження – сервісно-виробничі процеси хостелу на 90 місць в Одеській області.

Предмет дослідження:

- методи теоретичних та аналітичних досліджень;
- організаційні та дослідницькі процеси хостелу;
- перспективні моделі хостелу.

Наукова і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні перспективної моделі хостелу «Friends Hostel» у місті Одеса, завдяки впровадженню інноваційних технологій, а саме: Kwikset (замка з голосовою активацією), Telegram-консьєржа та інноваційної системи охорони з технологією GSM.

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

Досліджено розвиток готельного господарства безпосередньо в Одеській області, а саме в місті Одесі.

Встановлено, що хостели стають більш затребуваним, ніж раніше.

Досліджено, що основними відмінностями хостелів від класичних готелів є: продаж не номера, а ліжко-місце; можливість гнучкого ціноутворення, а також наявність у хостелі зон загального користування.

Виявлено, що розвиток готельного господарства в Одеській області є більш значущим тому, що регіон має вигідне причорноморське та прикордонне розташування. Досліджено засоби розміщення – конкуренти моделюемого хостелу, ними є: хостел-готель «Одеський», хостел «Старий дворик», хостел 1, хостел «Ліжко на Дерибасівській» та хостел «Багатобороць».

Проаналізовано та зазначено сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози хостелу, який моделюємо.

Виявлено, що цільовою аудиторією, яку приваблює хостел будуть такі групи населення: молодь, сім'ї, іноземці та відрядні люди. Обґрунтований та зазначений інтер'єр, який буде доречним, для залучення споживчої аудиторії.

Досліджено моделі процесів, за якими відбувається обслуговування споживачів: бронювання, реєстрація, проживання та обслуговування, від'їзд гостя з хостелу. Встановлено, що кожен з представлених етапів є важливим тому, бо від них залежать загальна робота хостелу в цілому.

Зазначено організацію роботи усіх підрозділів хостелу, які забезпечують якісне обслуговування та комфортний відпочинок споживачам. Представлено можливі варіанти харчування гостей.

Встановлено, що застосування інноваційних технологій у хостелі, підвищує його конкурентоспроможність, якість надання різноманітних послуг, тим самим позитивно впливаючи на імідж засобу розміщення. Відповідно до цього збільшується потік нових та постійних споживачів, що є гарантією збільшення прибутку хостелу.

Запропоновано для хостелу перспективні технології, такі як: кіоск самопоселення; управління світлом в номері, за допомогою мобільного додатку та відкривання замка номеру за допомогою голосового управління. Все це – покращить якість обслуговування споживачів та проживання в хостелі.

Передбачено для організації харчування розроблення власного мобільного додатку, в якому приймаються замовлення на доставку продуктів гостям хостелу.

Запропоновано для безпечного проживання в хостелі встановлення сучасної та багатофункціональної «розумної» системи сигналізації. Вона є легкою у використанні та надійною у захисті персоналу та гостей.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Шмагіна Ю.В. / Ю.В. Шмагіна // Перспективи розвитку готельного бізнесу та ресторанної справи. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/2_KAND_2009/Economics/39523.doc.htm. – Назва з екрана. – Дата звернення: 29.03.21.

2. Поворознюк І.М., Кирилюк І.М. / І. М. Поворознюк, І. М. Кирилюк // ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ ХОСТЕЛІВ В УКРАЇНІ : DOI: <http://doi.org/10.37734/2409-6873-2019-4-14> УДК 338.488.2 : 640.4 (477).
3. Даниліна С.О., Коцюрубенко Г.М., Шикіна О.В. / С.О. Даниліна, Г.М. Коцюрубенко, О.В. Шикіна // Фінансово-економічні наслідки пандемії для світової туристичної галузі. – 2020. – № 52. Ч. 1. – С. 29–34.
4. Про охорону культурної спадщини : [Закон України від 08.06.2000 р. № 1805-III.] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2000. – № 39. – С.333.
5. Туристична діяльність в Україні у 2017 році : Статистичний збірник. К.: Державна служба статистики України, 2018. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_td_2017.pdf. – Назва з екрана. – Дата звернення: 10.04.21.
6. План заходів із реалізації у 2021–2023 роках Стратегії розвитку Одеської області на період 2021–2027 років. Додаток до рішення Одеської обласної ради від 03 березня 2020 року № 1229- VIII. . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://oda.odessa.gov.ua/social-economic/strategy21-27>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 10.04.21.
7. Програма розвитку туризму і курортів в одеській області на 2017–2020 роки. Додаток до рішення Одеської обласної ради від 23.12.2016 р. № 285- VIII. . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://oda.odessa.gov.ua/statics/pages/files/5a58d0f18f339.pdf>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 10.04.21.
8. Галасюк С.С. Хостел як основний тип готельних підприємств молодіжного туризму / С.С. Галасюк // Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практик : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф., 18.09.2015. – Одеса : Атлант, 2015. – С.27-29.
9. Беляєва С.С. Концептуальні засади діяльності костелів / С.С. Беляєва // Економіка. Управління. Інновації. – 2015. – Випуск №2 (14). – [Електронний

ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/euy_2015_2_3 . – Назва з екрана. – Дата звернення: 10.04.21

10. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – К. : Держстандарт України, 2006. – 10 с. – (Державний стандарт України).

11. Хостели Одеської області. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://101hotels.com/ukraine/region/odesskaya_oblast/hostels. – Назва з екрана. – Дата звернення: 10.04.21.

12. КАТАЛОГ МЕБЛЕВИХ ПІДПРИЄМСТВ УКРАЇНИ UKRMEBEL.NET. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ukrmebel.net>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 10.04.21.

13. ДЕРЖАВНІ БУДІВЕЛЬНІ НОРМИ УКРАЇНИ Будинки і споруди ГОТЕЛІ ДБН В.2.2 Введено: « ИМЦ» (г. Киев, просп. Краснозвездный, 5 1; т/ф. – 391-42-10) 20:2008. – 6 с. – (Державний стандарт України).

14. Мальська М. П. , Пандюк І. Г. ,Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандюк, Ю.С. Занько . – К.: Знання, 2011. – С.366.

15. Інновації для готелів. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://plus.rbc.ru/partners/5bc84aa07a8aa9782775d7a4>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 21.05.21.

16. Інноваційні фішки та технології. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/2015/05/high-tech-hotel-rooms/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 21.05.21.

17. Інновації в сфері безпеки. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://security-news.today/ces-2016-10-innovatsij-v-sfere-bezopasnosti/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 21.05.21.

18. Telegram-консьєрж. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/2018/12/telegram-concierge-dream-hostels/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 21.05.21.
19. Смарт-годинники для готельної індустрії. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/2018/07/smartwatch-for-the-hotel-industry/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 21.05.21.
20. "Зелені" інноваційні технології в доставці піци. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://adriano.com.ua/ru/posts/zelenye-innovatsionnye-tehnologii-v-dostavke-pitstsy>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 22.05.21.
21. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://smarttouchpos.eu/top-5-innovatsionnyh-tehnologij-v-restorannom-biznese/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 22.05.21.
22. Установка сигналізації з технологією GSM. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://karpatybud.com.ua/nashi-posluhy/ustanovka-syhnalizatsii-z-tekhnohiiieiu-gsm/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 22.05.21.