

**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-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» на 222 місця у м. Кременчук Полтавської області»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма ступеня Готельно-ресторанна справа
бакалавр

Виконавець роботи Чугуй Богдан Романович

підпис, дата

Науковий керівник к.т.н., доцент Рогова Наталія Володимирівна

підпис, дата

Полтава 2021

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

Затверджую

Завідувач кафедри _____
(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

**на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів
готелю категорії «***» на 222 місця у м. Кременчук Полтавської області»**

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Чугуй Богдан Романович

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

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

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____

Чугуй Б.Р.

Науковий керівник _____

к.т.н., доцент Рогова Н.В.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

Протокол засідання ЕК № _____ віл « _____ » _____ 2021 р.

Секретар ЕК _____

підпис

ім'я та прізвище

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
(шифр, назва)

освітня програма Готельно-ресторанна справа

Чугуй Богдан Романович

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

«Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» на 222 місця у м. Кременчук Полтавської області»

(назва теми та підприємства, організації)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг у м. Кременчук Полтавської області та ринкових можливостей

1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ

2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю

2.2 Організація роботи підрозділів готелю

2.3 Моделювання виробничо-торгівельного процесу закладу ресторанного господарства

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ

3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю

3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при готелі

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

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Чугуй Богдан
(ім'я, прізвище)

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	7
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО АНАЛІТИЧНИЙ	10
1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми.....	10
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг м. Кременчук Полтавської області ринкових можливостей готелю.....	13
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад готелю.....	18
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	20
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю.....	20
2.2 Організація роботи підрозділів готелю.....	28
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	46
Висновки до розділу 2	49
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ «ГОГОЛЬ»	51
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Гоголь».....	51
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при готелі	55
3.3. Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	56
Висновки до розділу 3	60
ВИСНОВКИ	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТКИ	67

АНОТАЦІЯ

Проведено теоретичні аспекти досліджуваної проблеми, проаналізовано ринкові можливості готелю й визначено його цільовий сегмент у м. Кременчук Полтавської області. Визначено основні можливі конкуренти, постачальники та контактні аудиторії. За результатами досліджень обґрунтовано місце розташування готелю та ситуаційний план, визначено площу земельної ділянки у відповідності до вимог державних будівельних норм, обґрунтовано концептуальні засади закладу, що моделюється, розроблено неймінг готелю та його логотип.

Розроблено моделювання сервісно-виробничого процесу, визначено склад, організацію роботи та оснащення приміщень всіх функціональних зон засобу розміщення, розраховано номерний фонд готелю та корисну і загальну площу житлового номера, запропоновано планувальне рішення одного з номерів. Розроблено моделювання сервісно-торговельного процесу закладу ресторанного господарства та змодельовано процес організації та проведення банкету нагоди дитячого дня народження на 15 осіб.

Розроблено заходи для створення перспективної моделі засобу розміщення та закладу харчування при ньому, прийняті заходи з охорони праці та безпеки у надзвичайних ситуаціях.

Кваліфікаційна бакалаврська робота викладена на 67 сторінках тексту та містить 27 таблиці, 7 рисунків, 6 додатків. При написанні роботи було використано 43 літературних джерел.

Ключові слова: моделювання, ринок, цільовий ринок, готельно-ресторанне господарство, мотель, управління, функціональні групи приміщень.

SUMMARY

Theoretical aspects of the researched problem are carried out, the market possibilities of the hotel are analyzed and its target segment in Kremenchuk of the Poltava region

The main possible competitors, suppliers and contact audiences are identified. According to the results of research, the location of the hotel and the situational plan are substantiated, the area of the land plot is determined in accordance with the requirements of state building norms, the conceptual principles of the modeled institution are substantiated, the naming of the hotel and its logo are developed.

Modeling of service and production process is developed, the structure, the organization of work and equipment of rooms of all functional zones of means of accommodation are defined, the number fund of hotel and the useful and general area of a living room is calculated, the planning decision of one of numbers is offered. The modeling of the service and trade process of the restaurant establishment was developed and the process of organizing and holding a banquet on the occasion of a child's birthday for 15 people.

Measures have been developed to create a promising model of accommodation and catering facilities, measures have been taken to protect labor and safety in emergencies.

Qualifying bachelor's thesis is presented on 67 pages of text and contains 27 tables, 7 figures, 6 appendices. 43 literary sources were used in writing the work.

Key words: modeling, market, target market, hotel and restaurant economy, motel, management, functional groups of premises.

ВСТУП

Актуальність теми. Готельне господарство є матеріальною базою туризму і характеризується концентрацією обслуговуючих сервісних служб. Особливістю продукту є те, що він являє собою комплекс послуг, пов'язаних не тільки з розміщенням гостей у готелі, але й виробництвом фірмових страв, кондитерських, хлібобулочних виробів, наданням послуг сервісу та розваг, продажем товарів та сувенірів, друкованих видань.

Важливим для України є також об'єднання зусиль працівників туризму і наукових працівників різних профілів з метою створення програмного матеріалу для подальшого розвитку інфраструктури туризму в країні.

Готельне господарство об'єднує в собі сукупність різних галузей та напрямків сфери послуг, тому що готель є не лише місцем для ночівлі. Це цілий комплекс послуг - від елементарних зручностей до проведення складних розважальних та оздоровчих програм.

Розвиток ринкових відносин в Україні зумовлює діяльність підприємств готельного господарства, умов їх функціонування на ринку. Тому підприємствам готельного господарства для того, щоб вижити, необхідно правильно визначити свою стратегію та тактику поведінки на ринку та систематично проводити управління діяльністю підприємства з метою підвищення ефективності діяльності та отримання прибутку.

Україна, володіючи численними історичними та культурними цінностями, унікальними рекреаційними ресурсами, зможе досягти значного економічного ефекту в туристичному бізнесі. Якщо в розвинених країнах ця галузь діяльності перетворилась на індустрію туризму, то Україна робить лише перші кроки в цьому напрямі.

В даний час в нашій країні індустрія гостинності розвинута не належним чином. Рівень обслуговування туристів в підприємствах готельного господарства не відповідає світовому рівню. Підприємства готельного господарства потребують

значного оновлення своїх послуг. Саме тому в даний час вирішальне значення в забезпеченні ефективності готельного підприємства відіграють інновації.

Теоретичною й методологічною основою магістерської роботи стали дослідження провідних вітчизняних і зарубіжних учених із питань інновацій та інноваційного потенціалу: І. Т. Балабанова, В. І. Биркович, Н. О. Власової, В. М. Геєця, Г. Я. Гольдштейна, А. В. Гриньова, В. І. Громеки, С. М. Ілляшенко, С. Д. Ільєнкової, Н. В. Краснокрутської, Л. С. Мартюшевої, М. Ю. Портера, А. І. Пригожина, В. Ф. Семенова, Р. А. Фатхутдінова, Й. А. Шумпетера. [12].

Значний внесок у розробку питань побудови ефективної системи управління готельними підприємствами сприяли дослідження українських і зарубіжних вчених: Г. Бондаренко, Ю. Волкова, Л. Єрохіна, Н. Кабушкіна, Ю. Корягіна, І. Ляпіної, Л. Лук'янова, І. Мініча, Г. Муніна, О. Мусакіна, Л. Нечаюк, Х. Роглева, С. Руденко, А. Саак, Н. Телеш, В. Федорченко та інших. Віддаючи належне напрацюванням економістів та спеціалістів з питань функціонування і розвитку готельних підприємств, слід зауважити, що для вітчизняного менеджменту готельне господарство залишається малодослідженим об'єктом.

Мета роботи: проаналізувати актуальність моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 222 місця у м. Кременчук Полтавської області, та описати особливості функціонування готельного господарства.

Завдання кваліфікаційної роботи:

1. Дослідити теоретичні аспекти розвитку готельного господарства.
2. Дослідити стан розвитку готельного господарства у м. Кременчук Полтавської області.
3. Охарактеризувати проблеми та перспективи розвитку готельного господарства у м. м. Кременчук Полтавської області.
4. Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 222 місця у м. Кременчук Полтавської області.
5. Розробка заходів для створення перспективної моделі розвитку засобу розміщення.

Об'єктом дослідження є готелі м. Кременчук Полтавської області.

Предметом дослідження виступають процеси моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 222 місця у м. Кременчук Полтавської області.

Апробація роботи: за матеріалами обраної теми опубліковані тези в збірнику «The 3rd International scientific and practical conference —Results of modern scientific research and development» тема «Розвиток готельного господарства у м. Кременчук».

Структурно кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ

Проведено теоретичні аспекти досліджуваної проблеми, проаналізовано ринкові можливості готелю й визначено його цільовий сегмент у м. Кременчук Полтавської області. Визначено основні можливі конкуренти, постачальники та контактні аудиторії.

За результатами досліджень обґрунтовано місце розташування готелю та ситуаційний план, визначено площу земельної ділянки у відповідності до вимог державних будівельних норм, обґрунтовано концептуальні засади закладу, що моделюється, розроблено неймінг готелю та його логотип.

Розроблено моделювання сервісно-виробничого процесу, визначено склад, організацію роботи та оснащення приміщень всіх функціональних зон засобу розміщення, розраховано номерний фонд готелю та корисну і загальну площу житлового номера, запропоновано планувальне рішення одного з номерів.

Розроблено моделювання сервісно- торговельного процесу закладу ресторанного господарства та змодельовано процес організації та проведення банкету з нагоди дитячого дня народження на 15 осіб.

Проведений аналіз впровадження еко - технологій, а саме паро очищувальної машини, до сфери готельного бізнесу у готелі «Гоголь», дозволяє зробити

висновок, що поки екоклінінг розвивається в нашій країні не дуже активно, але досвід західних країн показує, що за ним майбутнє і з часом екологічні технології прибирання будуть впроваджуватися ширше.

Пропонуємо для ефективної роботи в ресторані «Гоголь» систему Abasre Cloud Ресторан - на 100% безкоштовна система управління рестораном.

В модельованому готелі прийняті заходи з охорони праці та безпеки у надзвичайних ситуаціях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Свида І. В. Регіональні механізми розвитку готельного бізнесу в умовах ринкової економіки : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.05 «Розвиток продуктивних сил і регіональна економіка». – Ужгород, 2008. – С. 23.
2. Семіколенова С. В. Статистичне оцінювання стану та розвитку готельного господарства : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.10 «Фінанси, грошовий обіг і кредит». – К., 2008. – 23 с.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
4. Уокер Дж. С. Введение в гостеприимство : учебник : [пер. с англ.] / Уокер Дж. С. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
5. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 356 с.
6. Король С. Я. Облік в управлінні основною діяльністю готелю : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.06.04 «Економіка та управління підприємствами». – К., 2003. – 23 с.
7. Сапрунова В. Б. Туризм: еволюція, структура, маркетинг / В. Б. Сапрунова. – М. : Ось-89, 1997. – 160 с.

8. Мельник О. П. Удосконалення управління готельним господарством : автореф. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.06.02
9. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. професора В. Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
10. Галасюк С. С. Проблеми категоризації мотелів в Україні / С. С. Галасюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. Вип. 18. – Херсон: ХДУ, 2016.
11. Колективні засоби розміщування в Україні у 2011 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2012. – 190 с.
12. Туристична діяльність в Україні у 2013 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2014. – 272 с.
13. Колективні засоби розміщування в Україні у 2015 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України. 2016. – 200 с.
14. Відомості про мотелі України на Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
15. Теоретичні основи та розвиток міжнародної готельної індустрії [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <http://194.44.152.155/elib/local/821.pdf>.
16. "Послуги туристичні. Класифікація готелів" ДСТУ 4269:2003,
17. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг".
18. Лук'янова Л.Г., Мінич І.М., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К. Федорченка. К.: Вища школа, 2001.
19. Найбільші готельні мережі світу. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://uk.history-hub.com/naibilshi-gotelni-merezhi-svitu>.
20. Готельні ланцюги, що працюють на основі франчайзингу і контракту на управління в 2005 р. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://studfile.net/preview/5128583/>.

21. Централізація управління як основна тенденція сучасного стану розвитку готельного господарства віту. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу

https://studwood.ru/1190471/turizm/tsentralizatsiya_upravlinnya_osnovna_tendentsiya_suchasnogo_stanu_rozvitku_gotelnogo_gospodarstva_svitu.

22. Перспективи розвитку готельних мереж в Україні. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу –

https://studwood.ru/1190475/turizm/perspektivi_rozvitku_gotelnih_merezh_ukrayin.

23. Ситуаційний аналіз маркетингово середовища [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу –

https://stud.com.ua/133494/turizm/situatsiyniy_analiz_marketingovogo_seredovischa_matriksya_swot_swot_gotivka.

24. ДБН Б.2.2-12:2019ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.

25. ДБН В.2.2-11:2002 «Підприємства побутового обслуговування. Основні положення».

26. ДБН В.2.2-20-2008. Готелі. Будинки і споруди:- [Чинний від 2008- 07-23]. - К.: Мінрегіонбуд України,2009 - 42с. - (Державні будівельні норми України).

27. ДБН В.2.2-25:2009. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства): [Чинний від 2009-12-30]. - К.: Мінрегіонбуд України,2010 - 83с. - (Державні будівельні норми України).

28. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».

29. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ “Система”, м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року).

30. ДСТУ 4269:2003: Послуги туристичні. Класифікація готелів: - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандарт України,2004 - 18с. - (Державний стандарт України).

31. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

32. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
33. Дурович А.П. Маркетинг готиниц и ресторанов: учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.
34. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства //Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – №. 2. С.8.
35. Засимович О.С., Мартинюк С.О. Особливості впровадження інноваційних підходів до організації ресторанного сервісу / [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу <http://infotour.in.ua/zasimovich.htm>.
36. Кабушкин Н.И. Менеджмент готиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216с.
37. Карсекін В.А. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні//Економіка України. - 1997. - № 9. - С. 41-47
38. Кулиняк Ю. І. Проблеми визначення сутності конкурентної стратегії організації. – 2011.
39. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу http://soft.oszone.net/program/14416/Abacre_Cloud_Restaurant_Point_of_Sale/
40. https://cleantec.ru/catalog/parogeneratory_paroochistiteli/professionalnye_paroochistiteli/bieffe_alur/
41. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 20 травня 2020 р. № 392: Постанова Кабінету Міністрів України від 03 червня 2020 р. № 435. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-vnesennya-zmin-do-postanovi-kabinetu-ministriv-ukrayini-vid-20-travnnya-2020-t030620> (дата звернення: 18.06.2020).
42. Готелі запрацюють без конференц-залів, фітнесу та спа – вимоги МОЗ. Інформаційне агентство «ЛІГА:ЗАКОН». URL: https://buh.ligazakon.net/ua/news/195454_gotel-zapratsyuyut-bez-konferents-zalv-ftnesu-ta-spa--vimogi-moz (дата звернення: 21.05.2020).
43. Відстань, дезінфекція та індивідуальний захист – АІГУ розробила карантинні правила роботи готелів. URL: <https://dt.ua/UKRAINE/vidstan->

[dezinfekciya-ta-individualniy-zahist-aigu-rozrobila-karantinni-346867_.html](#) (дата звернення: 21.06.2020) pravila-roboti-goteliv-