

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

Допускається до захисту
Завідувач кафедри
_____ Т.В.Капліна
(підпис, ім'я та прізвище)
« ____ » грудня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему «Особливості впровадження НАССР у готельно-ресторанному підприємстві для підвищення його конкурентоздатності у місті Дніпро»

зі спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

*освітня програма
ступеня*

Готельно-ресторанна справа
магістр

Виконавець роботи

Чемеренкова Марія Дмитрівна

підпис, дата

Науковий керівник

к.т.н., доцент Рогова Наталія Володимирівна

підпис, дата

Рецензент

д.е.н., професор Костишина Тетяна Адамівна
(науковий ступінь вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

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 УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Затверджую

Завідувач кафедри _____

Т.В.Капліна

(підпис, ім'я та прізвище)

25 жовтня 2021р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

на тему «Особливості впровадження НАССР у готельно-ресторанному підприємстві для підвищення його конкурентоздатності у місті Дніпро»
Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Чемеренкова Марія Дмитрівна

Затверджена наказом ректора №159-Н від 03 вересня 2021 року

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: Обґрунтувати теоретичні аспекти та провести аналіз зовнішнього середовища, ринкових можливостей готелю; дослідити цільовий ринок та концептуальні засади закладу. При аналізі внутрішнього середовища розрахувати номерний фонд відповідно до ДБН та порівняти із існуючим. Надати 3-D візуалізацію інтер'єру окремих приміщень.

Дослідити перспективні інноваційні технології для впровадження у готель.

Запропонувати інноваційні заходи для удосконалення діяльності засобу розміщення. Впровадити НАССР у готельно-ресторанне підприємство.

Календарний графік виконання кваліфікаційної роботи

Зміст роботи	Термін виконання	Термін фактичного виконання
Вступ. Теоретичний	08.11 – 20.11.2021.	08.11 – 20.11.2021
Аналітично-дослідницький	21.11 – 08.12.2021	21.11 – 08.12.2021
Перспективи розвитку. Висновки	08.12 – 17.12.2021	08.12 – 17.12.2021

Дата видачі завдання 25.10.2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Чемеренкова М.Д

Науковий керівник _____ к.т.н., доцент Рогова Н.В.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

Протокол засідання ЕК № _____ від «__» _____ 2021 р.

Секретар ЕК _____

підпис

ім'я та прізвище

ЗМІСТ

ВСТУП.....	9
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ.....	12
1.1 Тенденції розвитку вітчизняного готельного господарства.....	12
1.2 Стан розвитку готелів в Дніпропетровській області.....	17
1.3 Можливості розвитку готелю в контексті програм регіонального розвитку Дніпропетровської області	21
Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2 АНАЛІТИЧНО ДОСЛІДНИЦЬКИЙ.....	26
2.1 Дослідження зовнішнього середовища засобу розміщення.....	26
2.2 Обґрунтування концептуальних засад засобу розміщення та дослідження його внутрішнього середовища.....	28
2.3 Проектування приміщень засобу розміщення.....	31
2.3.2 Проектування житлової групи приміщень.....	34
Висновки до розділу 2.....	36
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ.....	37
3.1 Перспективи розвитку ресторану при готелі категорії «*****» із впровадженням НАССР.....	37
3.2 Розвиток ресторану при готелі шляхом впровадження інновації.....	47
3.3 Рентабельність впроваджень.....	52
Висновки розділу 3.....	56
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ДОДАТКИ.....	64

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, списку використаних джерел, додатків.

У роботі обґрунтовано діяльність готелю, контингент споживачів, перелік основних та додаткових послуг, що надаються. За результатами досліджень внутрішнього та зовнішнього середовища на основі аналізу конкурентного середовища обґрунтовано концепцію готелю.

Обґрунтовано впровадження інновацій з метою підвищення ефективності діяльності закладу, що досліджується. Запропоновано впровадження інновацій у ресторан системи НАССР та встановлення міні заводу по виробництву напоїв на основі пива.

Обґрунтовано місце розташування готелю, відповідно до нормативів, проаналізовано площа ділянки, площі приміщень готелю: приймально-вестибюльної групи; житлові групи.

Кваліфікаційну роботу викладено на 81 сторінках тексту та містить 6 таблиць, 18 рисунків, 10 додатків. При написанні роботи було використано 34 літературних джерел.

Ключові слова: готельно-ресторанне господарство, НАССР, ISO, інновації в ресторані, завод у ресторані, Covid-19, Дніпро.

ESSAY

Qualification work consists of three sections, a list of sources used, applications.

The work of the hotel, the contingent of consumers, the list of basic and additional services provided is substantiated in the work. According to the results of research of internal and external environment on the basis of the analysis of the competitive environment the concept of hotel is substantiated.

The introduction of innovations in order to increase the efficiency of the institution under study is justified. The introduction of innovations in the restaurant of the HACCP system and the establishment of a mini-plant for the production of beer-based beverages is proposed.

The location of the hotel is substantiated, in accordance with the regulations, the area of the site, the area of the hotel premises are analyzed: the reception and lobby group; housing groups.

Qualification work is presented on 81 pages of the text and contains 6 tablets, 18 figures, 10 appendices. In writing the work was used 34 literary sources.

Key words: hotel and restaurant industry, HACCP, ISO, innovations in restaurant, factory in restaurant, Covid-19, Dnipro.

ВСТУП

Актуальність теми: Готельно-ресторанний бізнес відіграє значну роль у системі господарювання та економіки нашої країни. Сьогодні вітчизняна індустрія гостинності також розвивається швидкими темпами, особливо у великих промислових і фінансових центрах країни. Наявність сучасних готелів які вміщують у собі високий рівень обслуговування, сучасні інновації підвищує туристичну привабливість для потенційних клієнтів. Таким чином, міжнародний досвід розвитку готелів є перспективним для використання в Україні з метою збільшення кількості туристів.

Туристично-рекреаційні ресурси Дніпропетровської області – це об'єкти, що використовуються чи можуть бути використані для відпочинку, туризму, лікування, оздоровлення населення. Дніпропетровщина має значний потенціал для розвитку туристичної індустрії: вигідне географічне положення, сприятливі природні та кліматичні умови, історико-культурні пам'ятки, традиції та щедра гостинність народу.

Через пандемію Covid-19 соціальне дистанціювання, наказ залишатися вдома, обмеження на поїздки та пересування, призвели до тимчасового закриття багатьох підприємств гостинності та значно знизили попит на підприємства, яким було дозволено продовжувати роботу. Пандемія поставила індустрію гостинності перед безпрецедентним викликом. Майже всі ресторани попросили обмежити свою роботу тільки на винос. Обмеження на проїзд та перебування вдома, видані владою, призвели до різкого зниження заповнюваності готелів і доходів. Однак процес відновлення повільно розпочався, і влада почала пом'якшувати обмеження, наприклад, дозволити ресторанам знову відкриватися зі зниженою потужністю із суворими правилами соціального дистанціювання та поступово зменшувати обмеження на внутрішні та міжнародні поїздки.

Мета дослідження: розробка шляхів інноваційного розвитку готелю «Гранд готель» Україна категорії «****» у місті Дніпро

Реалізація мети обумовила завдання дослідження:

- Провести аналіз тенденцій розвитку вітчизняних готельно-ресторанних підприємств;
- Ознайомитись із станом розвитку готелів Дніпропетровської області;
- Описати можливостей розвитку готелю категорії «*****» в умовах програм розвитку області та міста;
- Дослідити зовнішнє середовище закладу розміщення;
- Обґрунтувати концептуальні засади підприємства та дослідити його внутрішнє середовище;
- Спроекувати приміщення засобу розміщення;
- Проаналізувати та прорахувати рентабельність запропонованих інноваційних впроваджень у готель.

Об'єктом дослідження є готель категорії «*****» у місті Дніпро.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні і прикладні аспекти розробки та впровадження перспективних інновацій в готелі .

Методологічні та теоретичні основи дослідження. У процесі роботи застосовувалися загальнонаукові методи: абстракція, класифікація видів, порівняння, системний підхід, ситуаційний математичний аналіз, логіко-аналітична оцінка параметрів, аналогії, моделювання. Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові акти України, національні стандарти України по засобах розміщення, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, статистичні збірники, відомості міжнародного інтернет-порталу «Booking.com». Сукупність використовуваної методологічної бази дозволила забезпечити в кінцевому підсумку достовірність і обґрунтованість висновків і практичних рішень.

Наукова новизна: В удосконалені та розширенні попиту на ринку готелю категорії «*****» міста Дніпра за рахунок впровадження системи НАССР та оснащення міні заводу при ресторані підприємства.

Практична цінність: полягає в розробці рекомендацій, які дозволять інноваційно розвиватись підприємству.

Апробація проекту: результати дослідження опубліковано у збірнику наукових статей магістрів. Тема статті «Якість обслуговування в ресторанах України»[34].

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

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі та тему «Особливості впровадження НАССР у готельно-ресторанному підприємстві для підвищення його конкурентоздатності у місті Дніпро» було розглянуто:

- ознайомлення із сучасними тенденціями українського готельного господарства;
- вплив Covid-19 на діяльність готелів та ресторанів, нові особливості роботи;
- описано стан розвитку готелів обраної області, а саме Дніпропетровської;
- розглянуто можливості розвитку готелів Дніпра та Дніпропетровської області в рамках програм регіонального розвитку;
- визначені сильні сторони закладів готельно-ресторанної справи Дніпропетровської області.

У аналітично дослідницькому розділі проведено дослідження зовнішнього середовища готелю обраного для аналізу відповідної категорії «*****» Гранд готель «Україна». Проаналізували конкурентоспроможність та переваги обраного готелю відносно конкурентів категорії «****» та «*****», результати подали у вигляді порівняльної таблиці. Обґрунтували концептуальні засади готелю та його переваги на ринку (розташування, інфраструктура навколо, можливості заохочення нових ланок туристів, перелік основних та додаткових послуг у закладі розміщення). Крім цього, було спроектовано та розраховано блок приміщень вестибюльної групи та житлової групи, прораховано площу та склад її за усіма нормативними документами відповідно до категорії готелю. Сформовано кількість обслуговуючого персоналу зокрема покоївок.

У розділі перспектив розвитку було представлено та розроблено кроки для впровадження інновацій: систему НАССР та міні-пивоварню на територію ресторану.

У підсумок хочемо сказати, що завдяки проведеним дослідженням та впровадженням обраних нами інновацій перебування у готелі категорії «****» Гранд готель «Україна» стане особливим місцем відпочинку жителів міста та його гостей. Займатиме одне із найперших місць в місті Дніпро для відпочинку серед конкурентів за рахунок високого сервісу, кваліфікаційному персоналу, широкому спектру послуг та привабливою атмосферою закладу та високій безпеці гостей.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
2. Будівлі і споруди. Готелі. ДБН В.2.2-20:2008 //Державні будівельні норми України.
3. ДСТУ 3888:2015 Пиво. Загальні технічні умови
4. ДСанПіН 4.4.4-152–2008 Державні санітарні норми і правила для підприємств, що виробляють солод, пиво та безалкогольні напої
5. ДБН В.2.2-20:2008, зміна №1 «Будинки і споруди. Готелі»
6. ДСТУ 7103:2009 Пиво. Методи визначання органолептичних показників та об'єму продукції
7. Наказ Міністерства аграрної політики і продовольства України від 01.10.2012 №590 «Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)»
8. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
9. Стандарт ISO 22000 (ДСТУ ISO 22000) Система управління безпекою харчової продукції.
10. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
11. Бондаренко Г.А. Менеджмент готиниц и ресторанов: учеб. пособие / Г.А. Бондаренко. - М.: Новое знание , 2006. – 365 с.
12. Борисова О.В. Показники ефективності інноваційної політики підприємств ресторанного господарства / О. В. Борисова // Економічна стратегія

і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: [зб. наук. праць]. - Харків: ХДУХТ, 2009. – С. 72-77.

13. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі [Режим доступу] <http://ubr.ua/business-practice/innovation-in-business/biznes-idei-innovacii-restorannogo-biznesa-57923>.

14. Капліна Т.В. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.

15. Капліна Т.В. Методичні рекомендації щодо виконання кваліфікаційної роботи на здобуття ступеня магістр для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа» / Т.В. Капліна – Полтава: РВВ ПУЕТ, – 2021. – 66 с.

16. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи:навч.посіб./ В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор Видавництво, 2015. – 752 с.

17. Дніпропетровська обласна державна [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://adm.dp.gov.ua/pro-oblast/dnipropetrovshina/pasport-oblasti>

18. Колективні засоби розміщування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/tur/zr_u.html.

19. Котлер Филип. Основы маркетинга. Перевод с английского В. Б. Боброва. Общая редакция и вступительная статья Е. М. Пеньковой. Москва. Издательство «Прогресс». 1991.

20. Круль Г.Я. Основы готельної справи :навчальний посібник / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с

21. Любіцева О.О. Розвиток курортної справи в Україні /О.О.Любіцева,В.І. Стафійчук// Педагогічні та рекреаційні технології в сучасній індустрії дозвілля. Матеріали Міжнар. Наук.-практ.конференції,4-6 червня 2004 р – КНУКІМ, 2004. – Режим доступу ://http://turlib/statti_ukr/lubiceva3.htm

22. Овчаренко Л.В. Развитие гостиничного бизнеса: современные мировые тенденции / Л.В. Овчаренко, А.В. Овчаренко // Мир человека. – 2009. – Т. 9. – № 1. – С. 120–126.
23. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник 2-ге видання, перероблене та доповнене: Київ «Центр учбової літератури» 2011.- 168-180с.
24. Портал для професіоналов гостиничного и ресторанного бизнеса [Режим доступу] <http://prohotelia.com/2013/02/restaurant-innovation/>
25. Проектування закладів готельно-ресторанного господарства :навч. посіб. [для вищ. навч. закл.] / А. А. Мазаракі [та ін.] – Київ : КНТЕУ, 2008. – 307 с.
26. Пуцентейло П.Р. «Економіка і організація туристично-готельного підприємства» Навч.пос. –К.: Центр учбової літератури,2007. – 344с.
27. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах :підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2017. – 446с.
28. Офіційний сайт Гранд Готель «Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://grand-hotel-ukraine.dp.ua/suite>.
29. Booking.com. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.booking.com/>
30. Sweet Home 3D – програма для дизайну інтер'єру
31. Гугл карта міста Дніпра - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.google.com/maps/place>
32. Ткаченко А.С., Басова Ю.О. Впровадження системи НАССР для операторів ринку харчових продуктів. Практичний посібник. – Полтава: ПУЕТ, 2020. – 139с
33. Основні принципи системи насср та шляхи їх реалізації. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://studfile.net/preview/1150540/page:4/>
34. Збірник наукових статей магістрів. Навчально-науковий інститут денної освіти: у 2 ч. – Полтава: ПУЕТ, 2021.- 88с.

35. Балацька Н. Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку [Електронний ресурс] // Електронний науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку», № 42, 2020. С. 117–122. – URL: http://marketinfr.od.ua/journals/2020/42_2020_ukr/22.pdf –

Назва з екрана

36. Наслідки епідемії covid-19 та карантинних заходів для провідних секторів економіки України Дослідження за результатами глибинних інтерв'ю з власниками та топменеджерами українських компаній [Електронний ресурс]. С.65–68. URL: https://cpd.com.ua/ukreng/20covid19_economics_ukraine. –

Назва з екрана

37. Інноваційні впровадження та їх вплив на підприємства готельного господарства [Електронний ресурс]. – URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kravec.htm. – Назва з екрана.

38. Методологічні аспекти формування стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, О. Г. Терешкін, О. Ю. Давидовата ін. ; за ред. проф. Давидової О. Ю. – Х. : ХДУХТ, 2019. – 157 с.

39. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор Видавництво, 2015. – 752 с.

40. Сайт щорічної статистики України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/publ1_u.htm.

41. Охорона праці і техніка безпеки в готелях [Електронний ресурс] 2010. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/1435012060420/turizm/ohorona_prarsi_tahnika_bezpeki_gor_elyah/.

42. Гладуняк Ю. В. Державне регулювання розвитку готельного господарства: проблеми та перспективи / Гладуняк Ю. В. // Наук. вісн. Нац. Ун-ту держ. податкової служби України (економіка, право). – 2009. – № 3. – С. 29–36.

43. Постова В. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу / Постова В. В., Лук'янець А. В. // Підприємництво та інновації. – 2020. – №. 14. – С. 63–6

44. Манов М. А. Проблеми розвитку готельно-ресторанного бізнесу в період подолання кризи/ Манов М. А., Каролоп О. А. / Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. – 2018. – Т. 1, № 1. – С. 31–40.

45. Сало Я. М. Організація обслуговування населення у закладах харчування: довідник офіціанта / Сало Я. М. – Львів: Афіша. 2004.

46. Іванова Л. Вплив пандемії Covid-19 на кон'юнктуру ринку ресторанних послуг/ Іванова Л., Вовчанська О. // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності, № 1, 2020. С. 45–50.

47. Методичні рекомендації щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства. Затверджено наказом міністерства економіки України від 22 липня 2008 р. №295.

48. Захарова С. Г. Аналіз впливу факторів зовнішнього середовищана розвиток готельно-ресторанного господарства України 2015.№2 (35).С.49-53.

49. Моргулець О. Б. Динаміка розвитку сфери послуг України / О. Б. Моргулець // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. — 2015. — № 11. — С. 194-197.

50. Тарасова В. В. Метрологія, стандартизація і сертифікація: Підручник для вищих навчальних закладів/ В. В. Тарасова, А. С. Малиновський, М. Ф. Рибак; Мін-во освіти і науки України, Державний агроєкологічний ун-т. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 262 с.

51. Туризм: реалії та перспективи сталого розвитку: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 2014. – 420 с.

52. Пойта І.О. Світовий досвід розвитку ринку послуг та можливості його застосування в Україні / І.О. Пойта // Економіка в умовах сталого розвитку: контекст підприємств, регіонів, країн: матеріали міжнародної наукової конференції [20 листопада 2013 р., м. Дніпропетровськ] / ред. Кол.: В.Я. Швець [та ін.] – Д.: НГУ, 2013. – С. 29-31.