

**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 «***» 330 МІСЦЬ У
МІСТІ МИКОЛАЇВ»**

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр

Виконавець роботи **Кривенько Михайло Сергійович**

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 «***» 330 місць у місті Миколаїв»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові **Кривенько Михайло Сергійович**

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 _____ Кривенько М.С.

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

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

Кривенько Михайло Сергійович

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

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» 330 місць у місті Миколаїв»

(назва теми та підприємства, організації)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг м. Миколаїв категорії «***» та ринкових можливостей готелю

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-торговельного 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 у ресторані при готелі

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

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Кривенько Сергій
(ім'я, прізвище)

АНОТАЦІЯ

У роботі обґрунтовані теоретичні аспекти діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу; на підставі даних проведеного аналізу існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей закладу, що моделюємо обґрунтовано концепцію готелю.

Результатом вивчення стану ринку готельних послуг визначено цільовий ринок та концептуальні засади готелю що моделюємо. Обґрунтовано його місце розташування, відповідно до нормативів, проаналізовано площа ділянки, площі приміщень готелю: приймально-вестибюльної групи; житлові групи; приміщення побутового обслуговування і торгівлі; приміщення культурно-дозвілльового призначення; приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення; групи адміністративних господарських та виробничих приміщень. Розроблено пропозиції щодо логотипу готелю.

Обґрунтовано впровадження інновацій з метою підвищення ефективності діяльності закладу, що моделюється. Запропоновано впровадження інновацій у готель система управління готелем «LodgingTouch», а в ресторан обрано систему стандартів обслуговування та «E-menu». Запропоновані рекомендації щодо профілактики COVID-19 в готелі «Варварівський міст» .

Кваліфікаційна бакалаврська робота викладено на 81 сторінках тексту та містить 25 таблиці, 8 рисунків, 6 додатків. При написанні роботи було використано 48 літературних джерел.

Ключові слова: моделювання, готельно-ресторанне господарство, готельна послуга, цільовий ринок, автоматизована система керування, функціональні групи приміщень.

SUMMARY

Theoretical aspects of activity of enterprises of hotel and restaurant business are substantiated in the work; based on the data of the analysis of the existing in the market of hotel services of the region means of accommodation of the specified category and market opportunities of the institution, we model the concept of the hotel reasonably.

As a result of studying the state of the hotel services market, the target market and the conceptual principles of the hotel we are modeling have been determined. Its location is substantiated, in accordance with the standards, the area of the site, the area of the hotel premises are analyzed: the reception and lobby group; housing groups; premises for consumer services and trade; cultural and leisure facilities; premises for physical culture and health purposes; groups of administrative economic and industrial premises. Developed proposals for the hotel logo.

The introduction of innovations in order to increase the efficiency of the simulated institution is substantiated. The introduction of innovations in the hotel "Hotel Management System LodgingTouch" is proposed, and the system of service standards and "E-menu" is chosen in the restaurant. Recommendations for the prevention of COVID-19 in the hotel "Barbarian Bridge ". Qualifying bachelor's thesis is presented on 81 pages of text and contains 25 tables, 8 figures, 6 appendices. 48 literary sources were used in writing the work.

Keywords: modeling, hotel and restaurant industry, hotel service, target market, automated control system, functional groups of premises.

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. Миколаїв категорії «***» та ринкових можливостей готелю.....	14
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення	14
Висновки до розділу 1	25
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	26
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю.....	26
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення	35
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	50
Висновки до розділу 2	57
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	59
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі готелю «Варварівський міст».....	59
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі ресторану при готелі	65
3.3. Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях	70
Висновки до розділу 3	73
Висновки	75
Список використаних джерел	77
ДОДАТКИ	81

ВСТУП

Актуальність теми. Для будь-якої держави необхідно мати належний рівень розвитку готельного бізнесу, адже він сприяє поживленню усіх суспільно-економічних контактів та зв'язків, посилює економічний потенціал регіонів, піднімає рейтинг держави, окремих її міст у світовому співтоваристві, є мультиплікатором росту національного доходу, зайнятості та розвитку місцевої інфраструктури, характеризується високим рівнем ефективності і швидкою окупністю інвестицій.

Індустрія гостинності, одна з найбільших галузей світової економіки, що бурхливо розвивається. Багато в чому це відбувається завдяки соціальному, економічному та політичному прогресу - за останні кілька років туризм став доступний широким верствам населення. Одночасно із зростанням загального числа туристів помітний розвиток отримали інфраструктура туризму і її основний компонент - готельний сектор. Готелі прагнуть отримати свою частку бізнесу і всіляко намагаються переконати туристів витратити гроші на придбання послуг, які вони пропонують.

На частку готельної галузі в світі припадає не менше 6% сукупного валового національного продукту. На європейські країни від готельного бізнесу приходиться до 43% доходу. Це положення забезпечує бізнесу потенціал для стійкого розвитку.

Аналізуючи тенденцію розвитку готельного господарства України, можна відзначити, що конкурентоздатність вітчизняних підприємств готельного бізнесу з року в рік знижується порівняно з європейськими та азіатськими підприємствами туристичних та рекреаційних зон. Туристичний потік, який і без того не особливо радує готельний бізнес, з кожним роком зменшується.

Негативні тенденції розвитку готельного господарства України вимагають адаптації існуючих управлінських механізмів діяльності таких підприємств, з одного боку, до потреб ринку послуг з тимчасового розміщування та харчування серед населення України, а з другого – зарубіжних туристів.

Мета роботи: Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів готелю категорії «***» 330 місць у місті Миколаїв.

Завдання кваліфікаційної роботи:

- обґрунтувати теоретичні аспекти засобів розміщення в м. Миколаїв;
- провести аналіз ринкових можливостей готелю, визначити його цільовий ринок та концептуальні засади;
- визначити та обґрунтувати розміщення готелю на земельній ділянці;
- змодельовати сервісно-виробничий процес;
- визначити перелік груп приміщень певного функціонального призначення та їхню організацію роботи;
- змодельовати виробничо-торговельний процес в закладі ресторанного господарства готелю;
- розробити перспективні моделі розвитку готелю та закладу харчування при ньому;
- розробити заходи з охорони праці та безпеки життєдіяльності у надзвичайних ситуаціях.

Об'єктом дослідження являється готельне господарство м. Миколаїв.

Предметом дослідження являється моделювання сервісно-виробничого процесу діяльності готелю та виробничо-торговельного процесу підприємств харчування, функціонально-планувальні зони та організація їх роботи, перспективні моделі розвитку готелю та закладу харчування при ньому.

Наукову новизна полягає в удосконаленні науково – практичних засад управління готелем за рахунок впровадження інновацій системи управління готелем «LodgingTouch» та системи стандартів обслуговування і «E-menu».

Апробація роботи : результати дослідження опубліковано у збірнику тез доповідей XLIV Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік, тема тез «Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні (Додаток А).

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи було змодельовано сервісно-виробничий, виробничо-торгівельний процес готелю категорії «***» на 330 місць у м. Миколаїв».

Було проаналізовано ринкові можливості та цільовий ринок модельованого готелю «Варварівський міст» категорії «***» у м. Миколаїв.

Розрахована площа земельної ділянки для готелю категорії «***» , на 330 місць, яка становить 9900 м².

Розроблено перелік послуг, які надаються гостям на кожному етапі обслуговування.

Визначено перелік типів закладів ресторанного господарства у готелі, що моделюється: ресторан на 290 місць, кафе-32 місця, Буфет – 16 місць, бар при вестибюлі на 6 місць, бар на житлових поверхах – 32 місця, їдальня-роздавальна (для персоналу) на II поверсі на 80 осіб.

Розрахована загальна площа приймально-вестибюльної групи готелю «Варварівський міст» становить 524,00 м².

Розраховано номерного фонду та площі номерів певних типів. Загальну площу приміщень – 61 м². Чисельність персоналу складає 160 осіб з них 22 покоївки.

Розраховано меню банкет-фуршету з нагоди весілля на 68 осіб та розрахована кількість офіціантів -10. Зроблено розрахунок столового посуду і приборів для подавання страв і напоїв.

Проаналізувавши діяльність модельованого готелю «Варварівський міст» категорії «***» у місті Миколаїв, для підвищення конкурентоспроможності пропонується впровадити інновацію - автоматизовану систему LodgingTouch, що є однією з найпопулярніших у світі систем автоматизації служби прийому і

розміщення гостей підприємства, яка проводиться неналежним чином, що дасть значні конкурентні переваги серед інших готелів міста.

Для забезпечення повнокомфортного обслуговування пропонується впровадити технологію - мобільне електронне меню самообслуговування D2menu.

В готелі «Варварівський міст» з метою профілактики нерозповсюдження вірусної інфекції COVID-19, персонал та гості готелю дотримуються правил поведінки згідно санітарно-гігієнічних рекомендацій.

Завдяки налагодженій охороні праці знижується також плінність кадрів, що в свою чергу благотворно впливає на стабільність усього підприємства.

Питання з охорони праці в готелі «Варварівський міст» є одним з найважливіших факторів, з допомогою якого підприємство успішно функціонуватиме.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С.І. Організація готельного господарства: посібник / І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Бойко М.Г. Кон'юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг : Опорний конспект лекцій / уклад. М.Г. Бойко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2004. - 110 с.
3. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Г.А. Бондаренко . - М. : Новое знание , 2006. - 365 с.
4. Володько О. В., Страшко Л. М. Організація забезпечення функціонування засобу розміщення. – 2016.
5. Гарбера О. Є. Сучасні тенденції розвитку світової готельної індустрії //Економічний часопис-XXI. – 2017. – №. 11-12. – С. 37-41.

6. Давидова О. Ю., Ліннік В. Ю. Концептуальні фактори розвитку готельно-ресторанної галузі України //Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. – 2015. – №. 20, Вип. 6. – С. 36-40.

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

8. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.

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

10. ДБН В.2.2-15-2005. Житлові будинки. Основні положення.

11. ДБН В.2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.

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

13. 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).

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

15. 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).

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

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

18. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.

19. Дурович А.П. Маркетинг готиниц и ресторанов: учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.

20. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства //Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – №. 2. С.8.

21. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія /Л. Д. Завідна. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. –600 с.)
22. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216с.
23. Карсекін В.А. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні//Економіка України. - 1997. - № 9. - С. 41-47
24. Кулиняк Ю. І. Проблеми визначення сутності конкурентної стратегії організації. – 2011.
25. Кухар Р. Б., Єлейко О. І., Захарко Ю. Б. Вдосконалення управління маркетингом підприємств засобами інформаційних технологій //Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені СЗ Гжицького. – 2014. – Т. 16. – №. 1-1.
26. Левковська Л. Стан і перспективи розвитку туризму та готельного бізнесу України /В.А.Карсекін//Економіка України. - 2003. - № 6. - С.31-36
27. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : Учебник / И.Ю. Ляпина ; Т.Л. Игнатьева ; С.В. Безрукова . - М. : Изд. центр "Академия" , 2004. - 256 с.
28. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : Учебник / И.Ю. Ляпина . - 2-е изд., стереотип . - М. : Изд. центр "Академия" , 2002. - 208 с.
29. Мальська М.П. Готельна індустрія / Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. - К., 2004. - С.54-66.
30. Михайлова Л. І. и др. Інноваційний менеджмент. – 2015.
31. Новіков В.С. Інновації в туризмі. - М.: ВЦ «Академія», 2007. - 208 с.
32. Осадчук Ю. М. Фінансова стратегія у системі управління підприємством //ББК 65 Е45. – 2010. – С. 97.
33. Перфілова О. Є. Проблеми та особливості впровадження SWOT-аналізу в практику стратегічного управління вітчизняних підприємств. – 2014.
34. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посібник / П.Р. Пуцентейло . - К. : ЦУЛ , 2007. - 344 с.

35. Реалії розвитку готельного господарства в Україні. [Електронний ресурс]: Дипломна 5. Режим доступу до ресурсу – <http://diplomna5.com/item-22062>
36. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Роглев Х.Й. - К. : Кондор , 2005. - 408 с.
37. С. І. Чеботар, Я. С. Ларіна, О. П. Луцій, М. Г. Шевчик, Р. І. Буряк, С. М. Боняра, А. В. Рябчик, О. М. Прус, В. А. Рафальська/ Маркетинг / Навчальний посібник / Київ «Наш час» , 2015.- 504 с.
38. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво. СанПіН 42-123-577-91. від 19.03.912006 - [Чинний від 1991-03-19]. - К.: Держстандарт України,2006 - 18с. - (Державний стандарт України).
39. Сенин В.С. Гостиничний бізнес : класифікація готиниц и других средств размещения : учеб. пособие / В.С. Сенин ; А.В. Денисенко , 2017. - 144 с.
40. Тарасенко І.І. Устаткування у готельному та ресторанному господарстві: Опорний конспект лекцій / уклад. І.І. Тарасенко. - М. : ЦПНМВ КНТЕУ , 2015. - 77с.
41. Тарнавська Н. П. Управління конкурентоспроможністю підприємств: теорія, методологія, практика. – 2008.
42. Учитель Ю.Г. SWOT-анализ и синтез - основа формирования стратегии организации/Ю.Г. Учитель, М.Ю. Учитель. – М. : Либроком, 2010. – 328.
43. Фахівця п. Д. М. Практичні засади формування початкового професійного досвіду майбутнього фахівця ресторанної справи у процесі його підготовки.
44. Федорченко В.К., Мініч І.М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг/В.К. Федорченко – К., 2000 – 158с.
45. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервісу: учеб. посібник. 2-е вид. - М: Дашков і К, 2010. - 248 с.
46. Хвостенко О. А. Концептуальні засади класифікації середовища підприємства //Актуальні проблеми економіки. – 2017. – №. 5. – С. 166-174.

47. Черевко О.І. Технологічне проектування підприємств харчування. Навч. посіб. [Черевко О.І., Крайшок Л.О., Касылова Ж.А. та ін.] Харків, ХДУХТ, 2005- 295 с.

48. Черниш О. І., Дімова О. І. Інноваційні впровадження як основні чинники пріоритетного розвитку сфери туризму та рекреації в Україні //Економічний простір. – 2009. – №. 22/2. – С. 208-213.