

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«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**

Т. КАПЛІНА

(підпис, ім'я та прізвище)

«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

*на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів SPA готелю категорії «****» на 210 місць у Конча-Засні, Голосіївський район, м. Київ»*

зі спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма

Готельно-ресторанна справа

ступеня

бакалавр

Виконавець роботи

Дворник Станіслав Олегович

_____ 04.06.2021 р.

підпис, дата

Науковий керівник

Дудник Світлана Олексіївна

_____ 04.06.2021 р.

підпис, дата

Полтава 2021

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

Затверджую

Завідувач кафедри _____ Т.В. Капліна
(підпис, ім'я та прізвище)

22 лютого 2021 р.

**ЗАВДАННЯ ТА КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ВИКОНАННЯ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

*на тему Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів SPA готелю категорії «****» на 210 місць у Конча-Засні, Голосіївський район, м. Київ*

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

Прізвище, ім'я, по батькові Дворником Станіславом Олеговичем

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: Обґрунтувати теоретичні аспекти та провести аналіз ринкових можливостей готелю, визначити цільовий ринок та концептуальні засади SPA-готелю, передбачити послуги, які відповідають категорії «****». При моделюванні сервісно-виробничого процесу в готелі розробити послідовність технологічного процесу, його стадій та операцій. Включити групи приміщень відповідно до ДБН. Розробити оснащення та організацію роботи функціональних підрозділів готелю. Змоделювати виробничо-технологічний процес організації харчування у закладі ресторанного господарства при SPA-готелі.

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	16.05.21
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	31.05.21	31.05.21
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05-03.06.21	03.06.21
10. Подання роботи на кафедру для отримання допуску до захисту	04.06.21	04.06.21

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Дворник С.О.

Науковий керівник _____ асистент Дудник С.О.

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 здобувача вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
спеціальності 241 «Готельна і ресторанна справа» освітньої програми
«Готельно-ресторанна справа»

Дворника Станіслава Олеговича

на тему *«Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів SPA готелю категорії «****» на 210 місць у Конча-Заспі, Голосіївський район, м. Київ»*

Актуальність теми: у зв'язку з підвищенням попиту оздоровлення та підтримання організму, комплексом SPA процедур обумовило актуальність моделювання SPA - готелю категорії «****» у Конча-Заспі, Голосіївського району, м. Києва.

Загальна характеристика роботи: кваліфікаційна робота здобувача Дворника С.О. складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку інформаційних джерел.

Наукова і практична значимість роботи: Наукова новизна і практична значимість роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів та методичних підходів до розробки моделей SPA - готелю у Конча-Заспі, Голосіївського району, м. Києва. Рівень підготовки бакалавра: під час виконання кваліфікаційної роботи, Дворника С.О. виявила належний рівень теоретичних знань, умінь та навичок. Під час роботи над моделюванням готелю здобувач показала вміння обґрунтовувати рішення, моделювати сервісно-виробничий процес.

Відношення бакалавра до виконання та загальна оцінка роботи: кваліфікаційна робота виконана у відповідності до вимог методичних рекомендацій. До виконання роботи приступила вчасно. При відповідному захисті здобувач Дворник С.О. заслуговує присвоєння кваліфікації бакалавра з «Готельно-ресторанної справи».

Науковий керівник асистент Дудник Світлана Олексіївна

04.06.2021

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	6
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	9
1.1 Сучасний стан та тенденції розвитку SPA-готелей в регіонах України.....	
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону засобів розміщення зазначеної категорії та ринкових можливостей SPA-готелю «****» на 210 місць в Конча-Заспі, Голосіївського району	14
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад SPA-готелю	23
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	30
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу SPA-готелю	30
2.2 Організація роботи підрозділів SPA-готелю	38
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства SPA-готелю.....	49
Висновки до розділу 2	58
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	59
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі SPA-готелю	59
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування при SPA-готелі	64
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях в SPA-готелі	68
Висновки до розділу 3	70
ВИСНОВКИ	72
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	73
ДОДАТКИ	79

АНОТАЦІЯ

Процес еволюції готельного бізнесу пройшов безліч етапів: від простої кімнати з ліжком з мінімальними зручностями до елітних апартаментів. На сучасному етапі розвитку готельного ринку, для підтримання конкурентоспроможності засобу розміщення з'являється необхідність розширення комплексу послуг для гостей не тільки за допомогою використання індустрії гостинності та розваг, але і за рахунок впровадження загальнооздоровчого комплексу. Сьогодні досить популярним є поєднання готельного бізнесу та індустрії краси та здоров'я, результатом якого є поява SPA-готелів. Досліджено перспективи розвитку SPA-готелів в Україні. Обґрунтовано доцільність розміщення SPA-готелю у Конча-Заспі, Голосіївський район, м. Київ.

Визначено потенціальних конкурентів та партнерів підприємства. Визначене місце розташування об'єкту, що моделюється, та необхідні площі для розміщення готелю. Обґрунтовано перспективні моделі розвитку готелю: застосування сибірської міні-сауни для досягнення максимально рівня задоволення споживачів, нарощування об'ємів продажу та прибутковості; використання інтерактивних столів для підвищення ефективності функціонування закладу ресторанного господарства при SPA-готелі та збільшення рівня відвідування ресторану.

Ключові слова: *готель, інновації, виробничо-торговельний процес, ресторан, конкуренти*

SUMMARY

The process of evolution of the hotel business has gone through many stages: from a simple room with a bed with minimal amenities to luxury apartments. At the current stage of development of the hotel market, to maintain the competitiveness of the accommodation there is a need to expand the range of services for guests not only through the use of the hospitality and entertainment industry, but also through the introduction of health facilities. Today, a combination of the hotel business and the beauty and health industry is quite popular, the result of which is the emergence of SPA-hotels. Prospects for the development of SPA-hotels in Ukraine have been studied. The expediency of placing a SPA-hotel in Koncha Zaspa, Holosiiivskyi district, Kyiv is substantiated.

Potential competitors and partners of the enterprise are identified. The location of the simulated object and the required areas for the hotel are determined. Perspective models of hotel development are substantiated: use of the Siberian mini-sauna for achievement of the maximum level of satisfaction of consumers, increase of sales volumes and profitability; use of interactive tables to increase the efficiency of the restaurant at the SPA-hotel and increase the level of restaurant attendance.

Key words: *hotel, innovations, production and trade process, restaurant, competitors*

ВСТУП

Поєднання сучасних стандартів гостинності та нових технологій охорони здоров'я привели до створення нового напрямку готельного бізнесу – SPA - індустрії. Теми SPA сьогодні є актуальними не тільки для фахівців індустрії краси та здоров'я, а й для тих, хто займається інвестиціями, будівництвом, експлуатацією й управлінням готелями. Це зумовлено тим, що наявність SPA має велике значення для розвитку всього готельного комплексу і дає додаткову конкурентну перевагу, що приваблює споживачів і забезпечує збільшення сукупного доходу. Незважаючи на зростаючу популярність, SPA-індустрія досі залишається маловивченою сферою готельного бізнесу.

За умов постійного зростання конкуренції завданням сучасних готельних підприємств є задоволення нових, а іноді дедалі більш прискіпливих вимог потенційних споживачів. У цьому контексті важливим для менеджменту є як дослідження ринкового середовища і реагування на його зміни, так і модернізація самого готелю та розширення і диверсифікація всіх пропонованих ним послуг. Від ефективного управління залежить використання інноваційних методів у роботі закладу, а підбір і постійне удосконалення кваліфікації персоналу є основою для задоволення вимог навіть найбільш вимогливих клієнтів.

Актуальність даної теми полягає в тому, що нові виклики, які постали перед людством через пандемію COVID-19 – це питання підтримання здорової імунної системи, яким надали найвищий пріоритет, а отримання достатньої збалансованої кількості безпечних харчових продуктів є однією з основних складових частин збереження здоров'я. А отже моделювання SPA – готелю для підтримання організму є доцільним.

Мета роботи – моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів SPA - готелю категорії «****» на 210 місць у Конча-Заспі, Голосіївський район, м. Київ»

У процесі виконання роботи передбачається виконати наступні **завдання**:
- вивчити перспективи розвитку SPA - готелю в Україні;

- дослідити існуючі на ринку готельних послуг у Конча-Заспі готелі та визначити ринкові можливості готелю категорії «****» на 210 місць;
- визначити цільовий ринок, концептуальні засади готелю;
- змодельовати сервісно-виробничий процес засобу розміщення;
- розробити заходи з оптимальної організації підрозділів готелю;
- змодельовати виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі готелю;
- розробити заходи зі створення перспективної моделі закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

Об'єкт дослідження: моделі сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «****» на 210 у Конча-Заспі, Голосіївського району, м. Києва.

Наукова новизна – обґрунтовано перспективні моделі розвитку готелю: застосування сибірської міні-сауни, як засобу досягнення максимально рівня задоволення споживачів, нарощування об'ємів продажу та прибутковості; використання інтерактивних столів для підвищення ефективності функціонування закладу ресторанного господарства при SPA-готелі та збільшення рівня відвідування ресторану.

Предмет дослідження – сервісно-виробничий, виробничо-торговельний процеси SPA-готелю, технічне і організаційне забезпечення функціонування SPA-готелю, організаційна структура SPA-готелю, концептуальні засади SPA-готелю.

Апробація – тези на тему: «Сучасні проблеми розвитку SPA -готелів в Україні» опубліковані в II Міжнародній спеціалізованій науковій конференції «Сучасний стан та тренди розвитку фінансово-економічних відносин на мікро- та макрорівнях, маркетингові та логістичні стратегії», 11 червня 2021 р. (дод. А).