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

**Форма № П-4.04**

**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 готелю категорії «***» на 75 місць у місті Дніпро»***

***зі спеціальності*** 241 Готельно-ресторанна справа

***освітня програма*** Готельно-ресторанна справа
***ступеня*** бакалавр

**Виконавець роботи** **Коростельова Аліна Анатоліївна**
_____04.06.2021 р.
підпис, дата

**Науковий керівник** **Дудник Світлана Олексіївна**
_____04.06.2021 р.
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 УКООПСПІЛКИ**
**«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 готелю категорії «***» на 75 місць у місті Дніпро»***
***Здобувачем вищої освіти зі спеціальності*** 241 Готельно-ресторанна справа
***Освітня програма*** Готельно-ресторанна справа
***Прізвище, ім'я, по батькові*** **Коростельова Аліна Анатоліївна**

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 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 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 | 17.06 – 30.05.21 | 30.05.21 |

| | | |
|---|---|---|
| засобу розміщення. Висновки | | |
| 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 _____ Коростельова А.А

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»
**Коростельової Аліни Анатоліївни**

на тему ***«Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів готелю категорії «***» на 75 місць у місті Дніпро»***

**Актуальність теми:** у зв'язку з підвищенням попиту на внутрішній, у тому числі – пізнавальний туризм, обумовило актуальність моделювання готелю категорії «***» у місті Дніпро.

**Загальна характеристика роботи:** кваліфікаційна робота здобувача Коростельової А.А 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 готелю у місті Дніпро.

**Рівень підготовки бакалавра:** під час виконання кваліфікаційної роботи, Коростельова А.А 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 Коростельова А.А 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 Тенденції розвитку готельного господарства міста Дніпра..... 9
1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг регіону готелів категорії «***» та його ринкових можливостей ..... 14
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення ..... 23
Висновки до розділу 1 ..... 29
**РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ** ..... 30
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу готелю..... 30
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення ..... 38
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства ..... 49
Висновки до розділу 2 ..... 58
**РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ** ..... 59
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі засобу розміщення ..... 59
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування ..... 64
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях ..... 68
Висновки до розділу 3 ..... 70
**ВИСНОВКИ** ..... 72
**СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ** ..... 73
**ДОДАТКИ** ..... 79

## АНОТАЦІЯ

Досліджено перспективи розвитку готелів у місті Дніпро. Обґрунтовано доцільність розміщення готелю у м. Дніпро. Визначено потенціальних конкурентів та партнерів підприємства. Визначено розташування об'єкту, що моделюється, та необхідні площі для розмірів готелю. Розроблено заходи з організації Дня Народження на 50 осіб у ресторані готелю, що моделюється. Обґрунтовано запровадження при готелі,що моделюється систему автоматизованої системи управління «Lodging Touch LIBICA». Встановлено, що система управління засобами розміщення ,дозволить забезпечити ритмічне функціонування засобу розміщення та індивідуальний підхід.

Обґрунтовано впровадження в ресторані готелю автоматизованої системи управління SERVIO POS OrderMonitor, із метою кращого і легшого обслуговування відвідувачів.



**Ключові слова:** організація, обслуговування, моделювання, інноваційні технології.



## SUMMARY

Prospects for the development of hotels in the city of Dnipro are studied. The expediency of hotel accommodation in Dnipro is substantiated. Potential competitors and partners of the enterprise are identified. The location of the simulated object and the required areas for the size of the hotel are determined. Birthday events have been developed for 50 people in the restaurant of the hotel being modeled. The introduction of the automated control system "Lodging Touch LIBICA" at the hotel, which is modeled, is substantiated. It is established that the system of management of accommodation facilities will allow to provide rhythmic functioning of accommodation facilities and individual approach.

The introduction of the automated control system SERVIO POS OrderMonitor in the hotel restaurant is substantiated, with the purpose of better and easier service of visitors.



**Key words:** organization, service, modeling, innovative technologies.

# ВСТУП

**Актуальність.** Готельний бізнес по праву вважається одним із найскладніших видів бізнесу. Це спричинено високою необхідністю розвиватися, аби залишатися постійно конкуренто-спроможним. Сучасні гості, вимагають від готелю комфорт, вимагають від готелю особливостей, чогось нового чого немає ніде, і тільки такі якості будуть заслуговувати на найбільшу похвалу. В інших випадках готель залишається просто на рівні із більшістю інших аналогічних готелів.

Окрім наведеного, розвиток готельного бізнесу має і загальнонаціональний та соціально важливий характер. Будучи платником податків, розвиток готельної індустрії може поліпшити становище України в аспекті соціально-економічного становища. З огляду на це питання інноваційності набуває економічного значення та стає її основною характеристикою.

Таким чином, зважаючи на описане вище актуальність даної теми полягає зокрема у необхідності проектування та подальшого відкриття готелю для підвищення соціально-економічної спроможності держави та міста Дніпро.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Варто відмітити, що дане питання має доволі велике значення. Більш актуальні з практичної точки зору дослідження проводяться безпосередньо керівництвом того чи іншого готельного закладу, що не розголошуються на їх власних веб-сайтах, оскільки містять комерційну таємницю. Проте, даному питанню присвячені і теоретичні роботи. Так, зокрема проблемам розвитку готельно-ресторанного господарства приділена велика увагу вітчизняних науковців, серед яких роботи : О. Борисової, О. Головко, Г. Круль, М. Мальської, І. Мініч, Л. Нечаюк, Н. П’ятницької, О. Шаповалової. Вказані автори у своїх роботах приділяють увагу вивченню порядку організації та розвитку готельного господарства, при цьому беручи до уваги чинники, які впливають на сам ринок готельного господарництва.

Метою роботи дослідження усіх важливих аспектів проектування готелю категорії «***» у місті Дніпро на 75 місць. Відповідно до мети, було поставлено наступні **завдання:**

- дослідити теоретичні аспекти готельно-ресторанної справи;
- здійснити аналіз існуючих готелів категорії «***» у місті Дніпро;
- визначити цільовий ринок, концептуальниі засад засобу розміщення;
- здійснити моделювання сервісно-виробничого процесу засобу розміщення;
- проаналізувати організацію роботи підрозділів засобу розміщення;
- здійснити моделювання виробничо-торгівельного процесу закладу ресторанного господарства;
- розробити заходи для створення перспективної моделі засобу розміщення;
- розробити заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.

**Об`єктом є дослідження** є дослідження є готельне господарство м. Дніпро

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

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає у тому, що у роботі проведена теоретична характеристика дослідження особливостей проектування готелю категорії «***» на 75 місць у місті Дніпро. Аналіз був проведений комплексно, із урахуванням усіх особливостей даного питання.

## ВИСНОВКИ

Досліджено перспективи розвитку підприємств готельного господарства міста Дніпра. Обґрунтовано доцільність розміщення готелю категорії «***» у м.Дніпро, визначено потенціальних конкуренти та партнери засобу розміщення. Визначене місце розташування об’єкту, що моделюється та необхідні площі для розміщення готелю.

Змодельовано сервісно-виробничий процес готелю. Визначені основні функціональні зони підприємства, розглянуто їх функції та склад. Відповідно із вимогами галузевих стандартів визначено структуру та площі окремих функціональних груп приміщень, підібране устаткування та обґрунтовано організацію їх роботи. Визначено чисельність та графіки роботи персоналу готелю.

Змодельовано виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства. Розроблено заходи з організації проведення тематичного дня народження на 50 осіб в універсальній залі готелю, що моделюється.

Обгрунтовано запровадження у готелі, що моделюється, автоматизованої системи управління «Lodging Touch LIBICA». Встановлено, що система управління, що містить у собі ефективні інструменти з керування засобом розміщення, дозволить забезпечити ритмічне функціонування засобу розміщення. Доведено, що застосування запропонованої системи дозволить готелю, що моделюється, отримати певні конкурентні, забезпечивши високий рівень заповнення.

Обгрунтовано впровадження у ресторані готелю автоматизованої системи управління SERVIO POS OrderMonitor.

Розроблені заходи щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності. Визначено основні вимоги до санітарно-гігієнічного стану виробничого середовища, протипожежні заходи та заходи з електробезпеки.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ


1. Банько В.Г. Будівлі, споруди,обладнання туристських комплексів та їх експлуатація. Навчальний посібник .-К. : Центр інформаційних технологій, 2006. - 292 с.
2. .Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
3. .Мальська М. П. , Пандюк І. Г. Готельний бізнес : теорія та практика. Навчальний посібник .- К. : Центр учбової літератури, 2009. - 472 с.
4. .Мальська М. П. , Пандюк І. Г. ,Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування Підручник . - К.: Знання, 2011. - 366с.
5. .Нечаюк Л.І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 346 с
6. . .Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 344 с
7. . .Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
8. .Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах Підручник. - К.: Альтерпрес, 2009. - 447 с.
9. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглєв Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом. - Київ: «Ліра-К», 2005. - 520 с.
10. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту. - Київ: «Кондор», 2005. - 408 с.
11. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К.: Вища школа, 2001. - 237 с.

12. Филиповский Е.Е., Шрамова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 176 с.
13. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 180 с.
14. Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учеб.-практ. пособие. - Минск: БГЭУ. - 2000. - 100 с
15. Агєєва О.А., Акуленок Д.Н., Васильєв Н.М., Васянін Ю.Л., Жукова М.А. Туризм і готельне господарство: Підручник. - М.: Екмос, 2004. - 400 с.
16. Ткаченко Т.І., Гаврилюк СП. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
17. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. -2-е изд., перераб. и доп. - М.: РДЛ, 2006. - 328 с.
18. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб.пособие. - М: Финансы и статистика, 2005.
19. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.-304 с.
20. Радевич-Виннипький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. І доп. - К.: Знання, 2006.
21. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание, 2006. - 392 с.
22. Круль Г.Я. «Основи готельної справи» - Київ: Освіта - 2009р. - 270с.
23. Лисяков Ю. Современные информационные технологии. // Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2005. № 1. - С.41-42.
24. Мунін Г.Б., Зимійов А.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглєв Х.И. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. /За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора С.І. Дорогунцова. - К.: Ліра - К, 2005. - 520 с.
25. Кравець С., Камінська О., Оліферчук О. Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства) .

Навчальний посібник// URL: Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004// URL: http://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY2/dsty_4281-2004.pdf

26. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства/Пер.с англ – М.: Аспект Пресс, 1995. – 382с.
27. Агафонова Л., Агафонова О. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002.- 351с.
28. Фрідріх Енгельс. З ранніх творів / Пер. з рос. — Київ: Видавництво політичної літератури України, 1973. — 602 стор.
29. Архіпов В. Організація ресторанного господарства/ URL: https://tourlib.net/books_ukr/arhipov3.htm
30. Богушева В. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2002 – 416 с.
31. Завадинська О., Литвиненко Т. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посіб. – К. : Київ. нац.торг.-екон. ун-т, 2003. – 200 с
32. Сало Я. М. Організація роботи барів / Я.М. Сало. - Львів : Афіна, 2010.
33. Організація роботи бармена: Навчальний посібник / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н. В. Полостяна, А. І. Усіна. – Х. : ХДАТОХ, 2002. – 214 с.
34. Лук'янов В. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст] : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с
35. Пуцентейло П. Економіка і організація туристично-готельного підприємства / Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 344 с.
36. Зигель С. Ресторанний сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих/ С.Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. _ Москва: Центр-полиграф, 2002

37. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я.М.Сало – Львів: Афіна, 2005.- 336с.
38. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред.. проф. Н.О. П'ятницької. - К: Центр учбової літератури, 2011.

Планування меню і прейскурантів закладів ресторанного господарства. URL: http://referatu.net.ua/referats/919/42048