

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Факультет харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ВІЗУАЛЬНИЙ СУПРОВІД ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на тему:

Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів курортного готелю категорії «***»
на 66 місць у місті Ізмаїл Одеської області

Виконавець:
Студентка групи ГРС-
Чернега Анна Євгеніївна
Науковий керівник
д.е.н., доцент
Капліна Анна Сергіївна

Мета роботи

Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів курортного готелю категорії «****» на 66 місць у місті Ізмаїл Одеської області.

Об'єкт дослідження

Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів курортного готелю категорії «****» на 66 місць у місті Ізмаїл Одеської області.

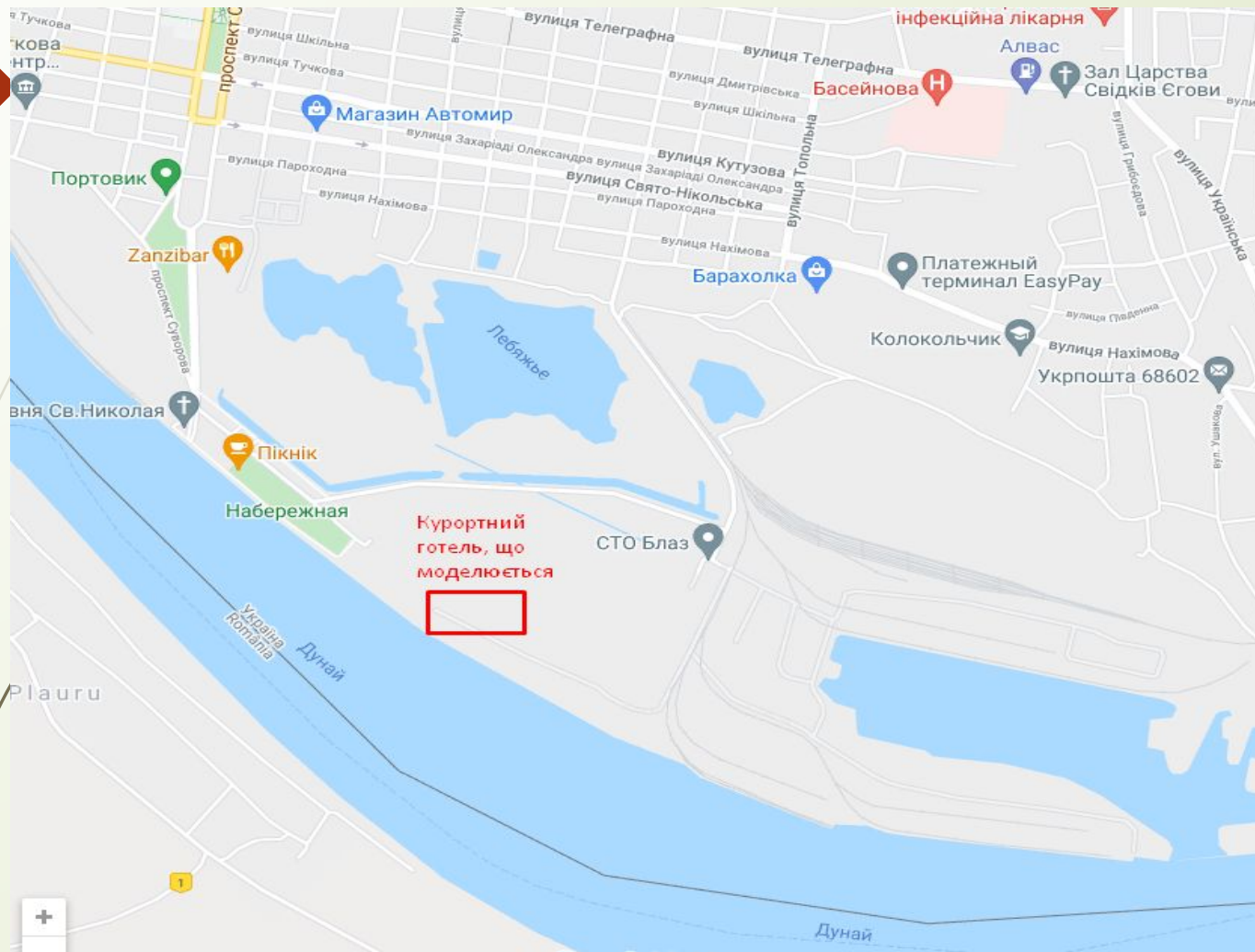
Предмет дослідження

Сервісно-виробничий, виробничо-торговельний процеси курортного готелю, технічне і організаційне забезпечення функціонування готелю, організаційна структура, концептуальні засади готелю.

Задачі проекту:

- ❖ - вивчити перспективи розвитку готельного господарства в Одеській області;
- ❖ - дослідити існуючі на ринку готельних послуг м. Ізмаїл курортні готелі та визначити ринкові можливості курортного готелю на 66 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.

Ситуаційний план району розміщення



Курортний готель, що моделюється, буде розташований на березі р. Дунай по вул. Набережна, 12а.

SWOT- аналіз курортного готелю

Сильні сторони	Можливості
1.Наявність необхідних фінансових ресурсів; 2.Введення нових послуг, товарів; 3.Широкий перелік послуг для відпочинку та оздоровлення; 4.Моделювання підприємство у відповідності до сучасних світових стандартів; 5.Можливість заздалегідь визначити основні напрямки діяльності з урахування кон'юктури ринку; 6.Високий рівень маркетингової діяльності; 7.Відсутність конкурентів у районі дислокації.	1.Перспективи виходу на нові ринки або сегменти ринку; 2.Забезпечення максимального переліку додаткових послуг відповідно із сучасними потребами споживачів; 3.Надання нових послуг для туристів; 4.Ріст місткості ринку; 5.Поява нових технологій.
Слабкі сторони	Загрози
1.Зниження попиту на послуги готельної індустрії загалом; 2.Нове, невідоме споживачеві ім'я на ринку готельних послуг; 3.Необхідність значних фінансових вкладень у рекламу; 4.Віддаленість від міста, відсутність транспортної інфраструктури;	1.Поява на ринку нових конкурентів ; 2.Спад в економіці; 3.Несприятливі зміни в обмінних курсах валют; 4.Зміни в смаках і потребах споживачів.

Місія готелю

- ✓ надання найбільш якісного сервісу та максимально повного переліку послуг для забезпечення умов для відпочинку та оздоровлення гостей.
- ✓ Постійне вивчення зовнішнього середовища та адекватне реагування на його зміни шляхом розширення додаткових послуг відповідно із запитами гостей.



Принципи діяльності

- ✓ принцип орієнтації на споживача, що полягає в необхідності стежити за поточними та майбутніми потребами споживачів;
- ✓ принцип повного залучення працівників у процес обслуговування підприємства;
- ✓ принцип підходу до системи якості як до процесу;
- ✓ принцип системного підходу до процесу управління;
- ✓ -принцип роботи над постійним удосконаленням діяльності організації в цілому.

Структура основних послуг курортного готелю «Пісня вітру»

Назва етапу сервісно-виробничого процесу	Перелік послуг, що надаються гостям
Зустріч, реєстрація і розміщення	Зустріч; оформлення документів на проживання; реєстрація та розміщення; бронювання та резервування номерів; доставка багажу в номер.
Організація проживання	поточне щоденне, генеральне та проміжне прибирання номерів; генеральне; щоденна зміна постільної білизни і рушників; контроль за технічним станом номерів
Організація харчування	послуги ресторану; щоденне поповнення бару; надання послуг харчування в номерах; цілодобове ресторанне обслуговування в номерах; надання послуг з проведення банкетів; обслуговування конференцій, семінарів тощо; виїзне обслуговування (кейтеринг);

Структура додаткових послуг курортного готелю «Пісня вітру»

-прання і прасування
одягу;
-замовлення обіду або
вечері в номер;
-користування аптечкою;
-виклик швидкої
допомоги;
-оренда СПА-центру;
-послуги відкритого
басейну;
-послуги критого
басейну;
- послуги дитячих
аніматорів;
- оренда катамаранів,
човнів;
- оренда велосипедів;
- послуги дитячого
майданчика;

-послуги магазину сувенірів;
-послуги дитячого басейну;
-послуги салону краси;
-послуги продовольчого магазину;
-послуги дитячої ігрової кімнати;
- масажний кабінет;
-бронювання квитків на всі види транспорту;
-послуги туристичної фірми (екскурсії містом
і регіоном);
-фітнес-центр;
виклик таксі;
-сауна;
-більярд;
-послуги пральні;
-камера зберігання;
-обмін валют;
-доступ до користування Інтернетом;
-цілодобова автомобільна стоянка з
охороною;
-трансфер.

Схема взаємозв'язків функціональних зон курортного готелю

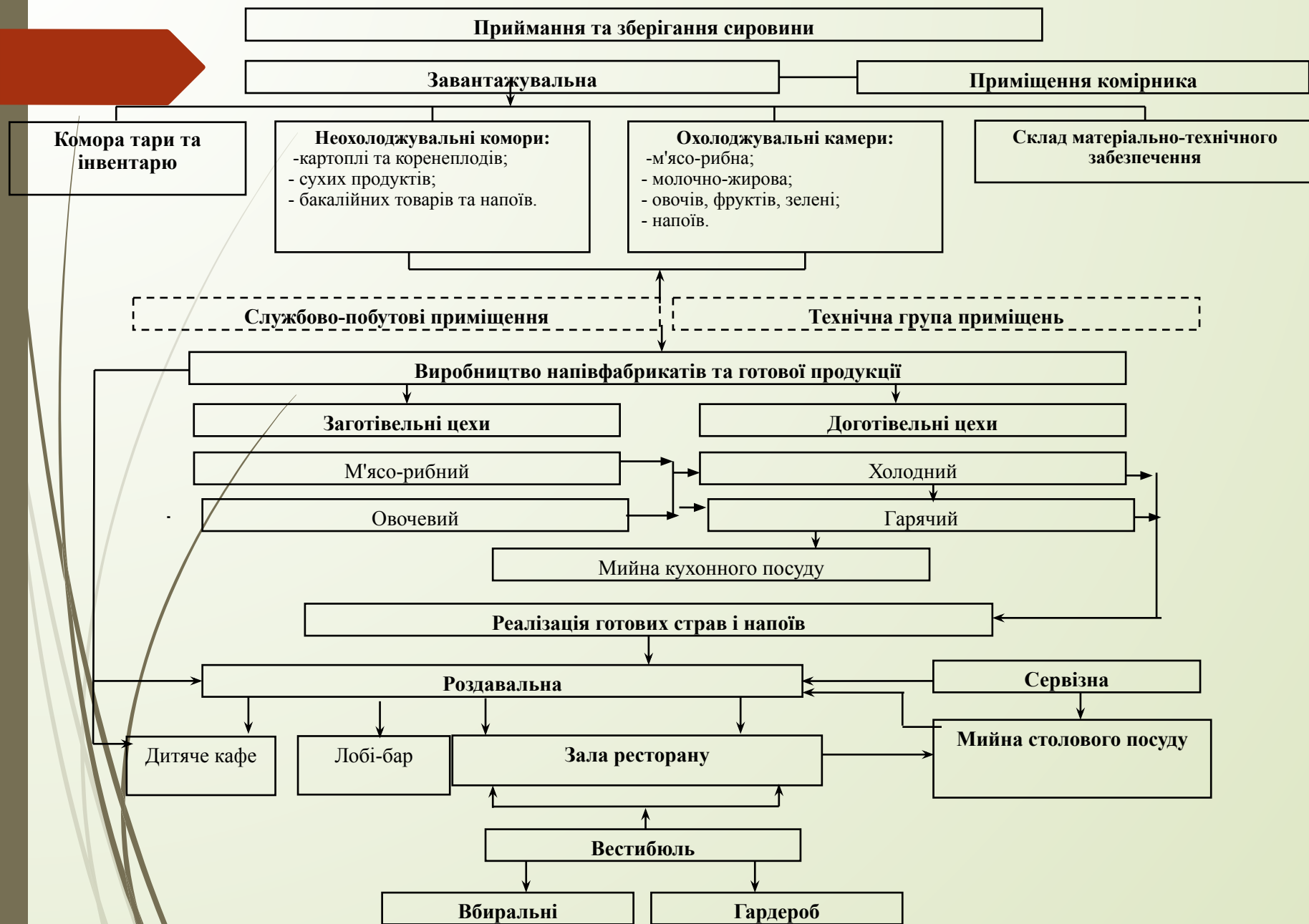


Структура і площа номерного курортного готелю «Пісня Вітру»

Назва номерів	Кількість у одному номері		% місць номерів кожного типу		Кількість місць у номерах кожного типу	Кількість всього	
	кімнат	місць	за вимогами	за розрахунком		місць	номерів
Апартамент	2	2	не більше 5	3,3	3	2	1
Люкс	1	1				1	1
Номер 1-категорії	1	1	не менше 20	13,2	15	15	15
Номер 1-категорії	1	2	не менше 60	83,5	48	44	22
Номер для осіб з обмеж. фізичними можливостями	1	2				4	2
Разом					100	66	41



Структура закладу ресторанного господарства



Послуги закладу ресторанного господарства

Лобі-бар



Дитяче кафе



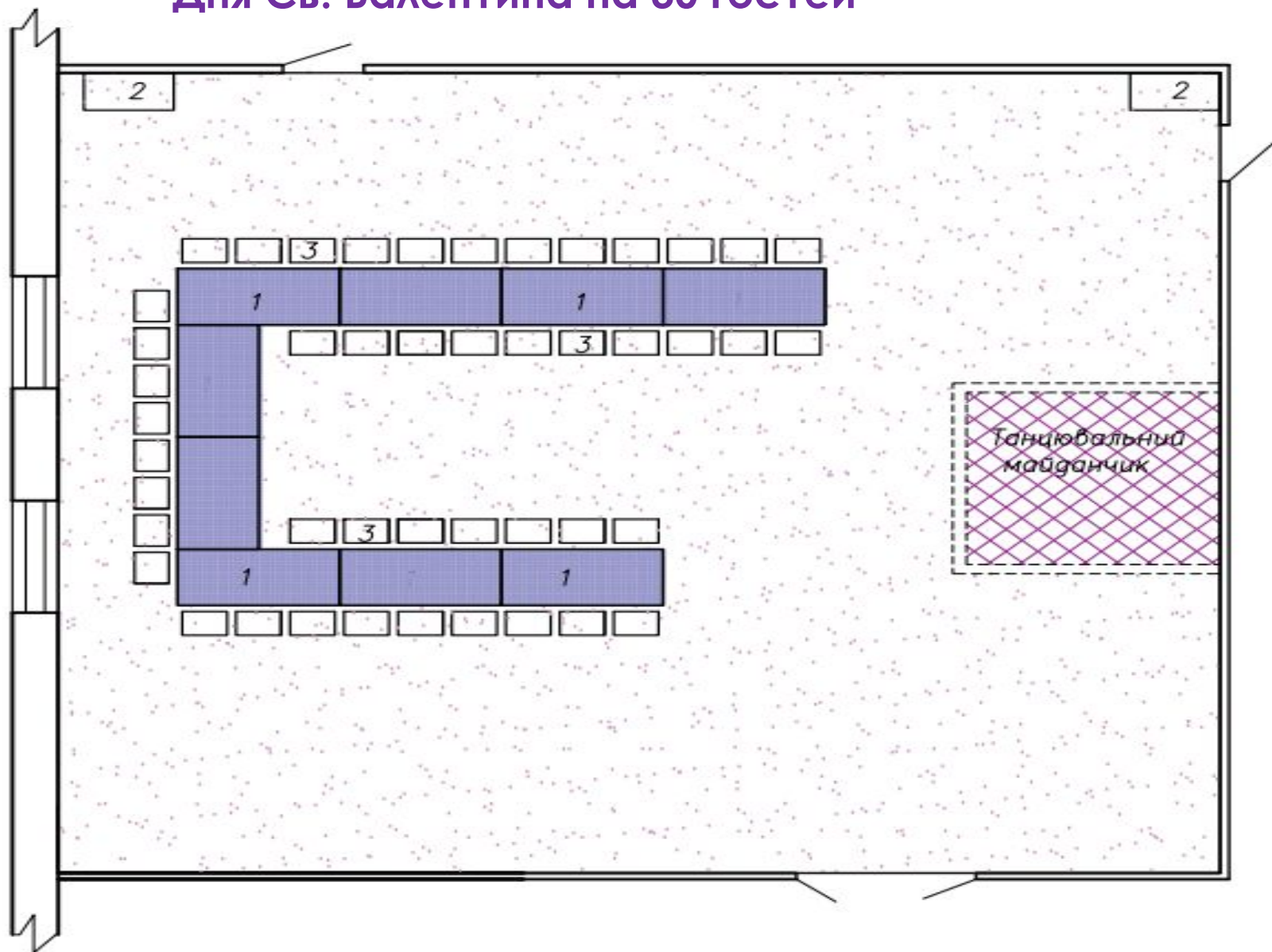
Банкетне обслуговування



Ресторан



План організації простору зали ресторану
для обслуговування банкету з нагоди святкування
Дня Св. Валентина на 30 гостей



Послуги флоат-камери у СПА-салоні курортного готелю «Пісня Вітру»

14



- допомагає позбавитись від депресій та синдрому тривожності;
- покращує сон;
- знімає втому;
- зменшує стресові навантаження;
- стимулює роботу мозку;
- сприяє ясності розуму;
- покращує фізичну форму;
- сприяє ясності розуму;

- покращує лімфодренаж;
- знижує кров'яний тиск;
- зменшує вірогідність інсульту;
- сприяє зниженню надлишкової ваги;
- підвищує ефективність масажів.



Комплексне СПА-харчування у ресторані курортного готелю «Пісня Вітру»



Висновки

1. Обґрунтовано доцільність розміщення курортного готелю «****» у м. Ізмаїл Одеської області.
2. Змодельовано сервісно-виробничий процес курортного готелю.
3. Визначені основні функціональні зони підприємства, розглянуто їх функції та склад.
4. Визначено структуру та площі окремих функціональних груп приміщень.
5. Змодельовано виробничо-торговельний процес закладу ресторанного господарства.
6. Розроблено заходи з організації банкету з нагоди Дня Святого Валентина на 30 осіб.
7. Обґрунтовано запровадження у готелі, що моделюється, застосування послуги флоатингу у СПА-центрі.
8. Обґрунтовано впровадження у ресторані готелю СПА-харчування.