

**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-виробничих процесів мотелю на 60
номерів у Харківському регіоні»*

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма Готельно-ресторанна справа
ступеня бакалавр

Виконавець роботи Данилова Дар'я Ігорівна

_____ підпис, дата

Науковий керівник д.т.н., проф. Капліна Тетяна Вікторівна

_____ 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-виробничих процесів мотелю на 60 номерів у Харківському регіоні»

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

Прізвище, ім'я, по батькові Данилова Дар'я Ігорівна

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: _____

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	31.05.2021	31.05.2021
9. Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень і пропозицій	31.05– 03.06.2021	03.06.2021
10. Подання роботи на кафедрі для отримання допуску до захисту	04.06.2021	04.06.2021

Дата видачі завдання 22 лютого 2021 р.

Здобувач вищої освіти _____ Данилова Д.І.

Науковий керівник _____ д.т.н., проф. Капліна Т.В.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Кваліфікаційна робота оцінена на _____

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

Секретар ЕК _____

підпис

ім'я та прізвище

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота на тему «Моделювання сервісно-виробничих процесів мотелю на 60 номерів у Харківському регіоні» викладена на 70 сторінках, містить 3 розділи, 21 таблицю, 43 інформаційних джерела, 6 додатків.

У роботі встановлено, що Харківська область має великий туристичний потенціал та можливості для проведення бізнес зустрічей. Установлено, що не завжди зручно зупинятись в центрі міста. Визначено місце моделювання мотелю «Коротич», поблизу с. Коротич, Харківської області. Встановлено особливості мотелів, як особливого виду готелів для мандрівників.

Проведено повний аналіз організації роботи підрозділів мотелю «Коротич». Наведено приклад організації сніданку, обіду або вечері в кафе при мотелі. Запропоновано інновації для модельованого засобу розміщення та кафе при ньому, які полягають у запровадженні автоматизованої самообслуговування для мотелю, та встановлення автоматів для продажу гарячої їжі, яку можуть замінити повноцінне споживання їжі в дорозі.

Підкреслено, що необхідність дотримання заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях при роботі мотелю є важливою частиною його роботи.

Ключові слова: колективні засоби розміщення, мотель, гостьовий цикл, інновації, сервісно-виробничий процес, виробничо-торгівельний процес.

ANNOTATION

Quantification work on "Modeling of service and production processes of the hotel for 60 rooms in the Kharkiv region" consists of 70 pages, includes 3 chapters, 21 tables, 43 information sources, 6 addenda.

The paper establishes that the Kharkiv region has great tourist potential and opportunities for business meetings. It is established that it is not always convenient to stay in the city center. The place of modeling of the motel "Korotych" near the village of Korotych, Kharkiv region. The features of motels as a special type of hotel for travelers have been established.

A full analysis of the organization of work of the motel "Korotych". An example is given of the organization of breakfast, lunch or dinner in a cafe at the motel.

Innovations for a simulated accommodation facility and a café are proposed, which include the introduction of a self-service car wash for the motel and the installation of vending machines for hot food, which can be replaced by full consumption on the road. It is emphasized that the need to comply with measures for labor protection and safety in emergencies during the operation of the motel is an important part of its work.

Key words: collective accommodation facilities, motel, guest cycle, innovations, service and production process, production and trade process.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Аналіз існуючих мотелів на ринку готельних послуг вздовж траси М-03 Київ-Харків	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення	Ошибка! Закладка не определена.
Висновки до розділу 1	Ошибка! Закладка не определена.
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	Ошибка! Закладка не определена.
2.1	Модельовання сервісно-виробничого процесу засобу розміщення.....
2.2 Організація роботи підрозділів засобу розміщення.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.3 Модельовання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного господарства	Ошибка! Закладка не определена.
Висновки до розділу 2.....	Ошибка! Закладка не определена.
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	Ошибка! Закладка не определена.

3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі засобу розміщення.	Ошибка! Закладка не определена.
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі закладу харчування.....	Ошибка! Закладка не определена.
3.3 Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.	Ошибка! Закладка не определена.
Висновки до розділу 3.....	Ошибка! Закладка не определена.
ВИСНОВКИ	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	Ошибка! Закладка не определена.
ДОДАТКИ	Ошибка! Закладка не определена.

ВСТУП

Минули ті часи, коли в далеку подорож автолюбители брали каністру з бензином, повні авоськи з бутербродами та термосами. Сьогодні зустріти автозаправку, а з нею і кафе, і магазин з різними дрібницями, можна мало не через кожен десяток кілометрів шляху. Однак стан речей із придорожніми засобами розміщення не настільки розвинений.

Мотель (від англ. motel < motor hotel — «автомобільний готель») - невеликий готель, вхід у номери якого здійснюється з вулиці (з місця парковки автомобіля).

Як правило, мотелі мають всього один або два поверхи, кількість додаткових послуг і типів номерів мінімальна, що відповідає низькій вартості проживання. Для багатьох людей, особливо тих, хто постійно перебуває в роз'їздах на своїх автомобілях, мотелі зручні відсутністю довгих реєстраційних формальностей, можливістю мати свою машину під рукою; прямий доступ з вулиці до кімнати також є перевагою для людей з інвалідністю [1].

Харків та Харківська область є одним з найбільших розвинених промислових регіонів України. До того ж це великий науковий, культурний,

промисловий і транспортний осередок України. Володіє повним комплектом нагород Ради Європи: Європейським Дипломом, Почесним Прапором, Почесною Відзнакою і Призом Європи [2].

Саме тому не дивним є той факт, що до Харківського регіону у відрядження весь час пересувається велика кількість туристів та ділових людей. Це спонукає до розвитку придорожніх готелів для автомобілістів – мотелів.

Головним для людей, що подорожують автомобілем є впевненість у тому, що є місце, де можна зупинитись в разі потреби, а також з комфортом відпочити, щоб з новими силами продовжити подорож.

Визначенням мотелю як окремого типу підприємств готельного господарства приділили увагу такі українські вчені, як: М. П. Мальська та І. Г. Пандяк [3], Т. Г. Сокол [4], С. І. Байлик [5], М. Г. Бойко та Л. М. Гопкало [6], В. К. Бабарицька та О. Ю. Малиновська [7] та ін. Маркетинговими дослідженнями ринку мотелів в Україні займались науковці П. О. Заремба, С. І. Охременко, Є. С. Тищенко [8]. Особливості розвитку придорожньої туристичної інфраструктури в Україні стали предметом наукової статті Ю. Масюк [9]. Однак проблемами регіонального забезпечення діяльності мотелів як готельних підприємств автотуризму, що підтвержені офіційними статистичними даними, приділяється вкрай мало уваги, що і обумовило актуальність кваліфікаційної роботи.

Світовий досвід функціонування мотелів свідчить, що жорстка конкуренція, яка існує в туристично розвинутих країнах, змушує власників цих засобів розміщення постійно поліпшувати матеріально-технічну базу та підвищувати якість надаваних послуг, наближаючи їх до рівня сервісу дорогих готелів, залишаючись при цьому в середньому та нижчому цінових сегментах. Однак в Україні, де ринок мотелів тільки починає розвиватися, його формат значно відрізняється від прийнятого в міжнародній практиці. Крім того, відсутність регуляторної бази та певних стандартів, які мають бути застосовані в діяльності мотелів, значно перешкоджає їх розвитку.

Враховуючи вищевикладене можна стверджувати, що моделювання мотелів в різних регіонах України та вивчення супутніх проблем є достатньо актуальною проблемою, що і обумовило вибір теми кваліфікаційної роботи.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка моделей сервісно-виробничих процесів мотелю у Харківському регіоні.

У відповідності до мети необхідно вирішити низку завдань:

- проаналізувати зміст нормативно-правових документів, що регламентують діяльність таких засобів розміщення як мотель в Україні;

- дослідити статистичну інформацію про сучасний стан ринку послуг мотелів в Україні і зокрема в Харківській області для виявлення проблем його розвитку;

- проаналізувати стан розвитку мотелів, що розташовані у Харківській області на трасі М-03 Київ-Харків в даній області;

- структурувати та моделювати сервісно-виробничий процес.

Об'єктом дослідження є моделі сервісно-виробничих процесів мотелю на 60 номерів у Харківському регіоні.

Предмет: методи теоретичних та аналітичних досліджень, організаційні та дослідницькі процеси мотелю, перспективні моделі мотелю.

Наукова новизна і практична цінність роботи полягає: в обґрунтуванні моделей сервісно-виробничих процесів мотелю в Харківському регіоні з авторською розробкою 3D- візуалізації дизайну номерів, що може бути реалізовано на практиці .

Результати кваліфікаційної роботи було апробовано на XLIV Міжнародній науковій студентській конференції «Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті»(за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік), присвяченої 60-річчю освітньої діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі

ВИСНОВКИ

В роботі встановлено, що Харківська область має великий туристичний потенціал та можливості для проведення бізнес зустрічей. Установлено, що не завжди зручно зупинитись в центрі міста. Тож проблема створення мотелів неподалік Харкова є актуальною задачею.

Визначено місце моделювання мотелю «Коротич», поблизу с. Коротич, Харківської області.

Встановлено особливості мотелів, як особливого виду готелів для мандрівників.

Проведено повний аналіз організації роботи підрозділів мотелю «Коротич». Наведено приклад організації сніданку, обіду або вечері в кафе при мотелі. Запропоновано інновації для модельованого засобу розміщення та кафе при ньому, які полягають у запровадженні автоматизації самообслуговування для мотелю, та встановлення автоматів для продажу гарячої їжі, яку можуть замінити повноцінне споживання їжі в дорозі.

Підкреслено, що необхідність дотримання заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях при роботі мотелю є важливою частиною його роботи.

Встановлено, що одним із способів забезпечити позиції на ринку є отримання переваги над конкурентами через запровадження інновацій.

Запропоновано для мотелю використання такої інновації, як автоматизація самообслуговування, що є актуальним з точки зору екологічної направленості мотелю.

Обґрунтовано, що в якості інновації для засобу ресторанного господарства актуальним є використання автоматів з продажу гарячої їжі.

Запропоновано заходи, щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях при роботі мотелю.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1.URL:<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C> (дата звернення: 05.05.2021).
- 2.URL:<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D0%B0%D1%80%D0%BA%D1%96%D0%B2> (дата звернення: 05.05.2021).
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
4. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
5. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие: 2-е изд., перераб. и доп. / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
6. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: КНТЕУ, 2015.
7. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійнотермінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навчальний посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
8. Заремба П. А. Перспективы развития рынка мотелей Украины / П. А. Заремба, С. И. Охременко, Е. С. Тищенко // Евразийский Союз Ученых (ЕСУ): научный журнал. Серия: Экономические науки. Вып. 10 (19). – М.: ЕСУ, 2015. – С. 166-169.
9. Масюк Ю. Особливості розвитку придорожньої туристичної інфраструктури в Україні за сучасних умов / Ю. Масюк // Вісник Львівського

університету. Серія географічна. Вип. 42. – Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2013. – С. 250-257.

10. Галасюк С. Проблеми категоризації мотелів в Україні / С. Галасюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – Херсон : ХДУ, 2016. – Вип. 18. – С. 14–21.

11. Колективні засоби розміщування в Україні у 2020 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2020. – 190 с.

12. Туристична діяльність в Україні у 2013 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2014. – 272 с.

13. Колективні засоби розміщування в Україні у 2015 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2016. – 200 с.

14. Бизнес-энциклопедия «Стандарты и качество отеля» URL: <http://handbooks.ru/handbook>. (дата звернення: 23.05.2021).

15. Сидорова А. В. Экономико-статистические методы в управлении сферой услуг / А.В. Сидорова. – Донецк: ДонНУ, 2002. – 240 с.

16. Шаповалова О.М. Інноваційний розвиток підприємств сфери послуг: туризму. Вісник східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля / О.М. Шаповалова. № 4 (193) Ч. 2. 2013. – С. 241-246.

17. Зорин И.В. Энциклопедия туризма. Справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 368 с.

18. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: учебное пособие / А.Д. Каурова. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб.: ИД «Герда», 2009. – 320 с.

19. Кафафян Я.Г. Управление качеством услуг в гостинице / Я.Г. Кафафян // Вопросы гуманитарных наук. – 2011. – №2. – С. 81–85.

20. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент: анализ, планирование, внедрение, контроль: учебник / Ф. Котлер. – СПб.: Питер, 2008. – 456 с.

21. Линн Ван Дер Ваген Гостиничный бизнес /В.Д.В. Линн. – Ростов н/Д.: Феникс, 2011. – 416 с. – (Учебное пособие).

22. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / под ред. канд. пед. наук А.Ю. Лапина. – М.: ПрофОбрИздат, 2011. – 208 с.
23. Морозова Н.С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме / М.А. Морозов Н.С. Морозова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 288 с.
24. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. Справочник / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – 3-е изд., стереотип. – М.: АЗЪ, 2009. – 928 с.
25. Павлов Е. Итоги 2010 / Е. Павлов // Гостиница и ресторан. – 2010. – №8. – С. 14 – 22.
26. Пономарева А.М. Рекламная деятельность: организация, планирование, оценка эффективности / А.М. Пономарев. – Ростов на Дону.: МарТ, 2008. – 240 с.
27. Плотников М.В. TQM: 14 базовых положений менеджмента на основе качества [Электронный ресурс]: сетевой курс документ MS Word / М.В. Плотников. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2009/01/26/tqm_menedzhment_kachestva.html
28. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения от 21 июня 2008 г. №197 (зарегистрирован 21 августа 2008 г. №4996) // Гостиничное дело. – 2008. – №11. – С. 69 – 72.
29. Пуд А. Кто на новенького? / А. Пуд // Отель. – 2008. – №7. – С. 16 – 18.
30. Райли Майкл Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / Майкл Райли. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2010. – 192 с.
31. Тиханов М.А. Формы и методы оценки качества товаров и услуг / М.А. Тиханов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fooder.ru/>
32. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: учебник: пер. с англ. / Дж.Р. Уокер. – М.: ЮНИТИ, 2009. – 463 с.

33. Филенкова С. Понятие качества в индустрии гостеприимства / С. Филенкова // Гостиничное дело. – 2010. – №11. – С. 11 – 26.

34. Гогіташвілі Г.Г. Управління охороною праці та ризиком за міжнародними стандартами: навч. посібн. / Г.Г. Гогіташвілі, Є.Т. Карчевські, В.М. Лапін. – К. : Вид-во "Знання", 2007. – 367 с.

35. Державна служба статистики України. [Електронний ресурс]. – Доступний з <http://ukrstat.gov.ua>. – Офіційний сайт.

36. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посібн. / В.М. Козинець. – К. : Вид-во "Кондор", 2006. – 576 с.

37. Державні санітарні норми і правила при роботі з джерелами електромагнітних полів. ДСанПіН 3.3.6.096-2002.

38. Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень. ДСН 3.3.6.042-99.

39. "Природне і штучне освітлення". ДБН В.2.5-28-2006.

40. Санітарні норми виробничого шуму, ультразвуку та інфразвуку. ДСН 3.3.6.037-99.

41. Гігієнічні нормативи. "Гігієнічна класифікація праці за показниками шкідливості та не- безпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу". Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 27.12.2001 № 528. ГН 3.3.5-8-6.6.1-2002.

42. Директива Ради Європейських Співтовариств 89/391/ЕЕС "Про впровадження заходів, що сприяють поліпшенню безпеки й гігієни праці працівників".

43. Норми визначення категорій приміщень, будинків та зовнішніх установок за вибухопожежною та пожежною небезпекою. НАПБ Б.03.002-2007.