

**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 _____
(підпис, ім'я та прізвище)
«4» червня 2021 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему «Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного
процесів мотелю на 168 місць у м. Полтава»

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

*освітня програма
ступеня* Готельно-ресторанна справа
бакалавр

Виконавець роботи **Тихончук Артем Олександрович**

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 мотелю на 168 місць у м. Полтава»

Здобувачем вищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Прізвище, ім'я, по батькові Тихончук Артем Олександрович

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

Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: Обґрунтувати теоретичні аспекти та провести аналіз ринкових можливостей мотелю, визначити цільовий ринок та концептуальні засади мотелю, передбачити послуги. При моделюванні сервісно-виробничого процесу в мотелі розробити послідовність технологічного процесу, його стадій та операцій. Включити групи приміщень відповідно до ДБН. Розробити оснащення та організацію роботи функціональних підрозділів мотелю. Змоделювати виробничо-технологічний процес організації харчування у закладі ресторанного господарства при мотелі під час повсякденного обслуговування. Запропонувати інноваційні заходи для перспективного розвитку мотелю та закладу харчування при ньому.

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	25.02 – 26.02.21	26.02.21
3. Збір, вивчення та обробка інформації, необхідної для виконання роботи	27.02 – 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 _____ Тихончук А.О.
 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

Тихончук Артем Олександрович

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

«Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів мотелю
на 168 місць у м. Полтава»

(назва теми та підприємства, організації)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-АНАЛІТИЧНИЙ

1.1 Теоретичні аспекти досліджуваної проблеми

1.2 Аналіз існуючих на ринку готельних послуг у м. Полтава та ринкових
можливостей

1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад мотелю

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ

2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу мотелю

2.2 Організація роботи підрозділів мотелю

2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу закладу ресторанного
господарства

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ МОТЕЛЮ

3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі мотелю

3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі кафе при мотелі

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

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Тихончук Артем
(ім'я, прізвище)

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 у м. Полтава та ринкових можливостей мотелю.....	19
1.3 Визначення цільового ринку, концептуальних засад засобу розміщення	23
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ДОСЛІДНИЦЬКИЙ	27
2.1 Моделювання сервісно-виробничого процесу мотелю.....	27
2.2 Організація роботи підрозділів мотелю.....	33
2.3 Моделювання виробничо-торговельного процесу в закладі ресторанного господарства	46
Висновки до розділу 2	51
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ МОТЕЛЮ «НАТАЛКА- ПОЛТАВКА»	54
3.1 Розробка заходів для створення перспективної моделі мотелю «Наталка- Полтава».....	54
3.2 Розробка заходів для створення перспективної моделі кафе при мотелі	55
3.3. Розробка заходів щодо охорони праці та безпеки життєдіяльності в надзвичайних ситуаціях.....	59
Висновки до розділу 3	64
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66
ДОДАТКИ	71

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна бакалаврська робота складається з трьох розділів, списку використаних джерел, додатків.

Проведено теоретичні аспекти досліджуваної проблеми, проаналізовано ринкові можливості готелю й визначено його цільовий сегмент у м. Полтава. Визначено основні можливі конкуренти, постачальники та контактні аудиторії. За результатами досліджень обґрунтовано місце розташування готелю та ситуаційний план, визначено площу земельної ділянки у відповідності до вимог державних будівельних норм, обґрунтовано концептуальні засади закладу, що моделюється, розроблено неймінг готелю та його логотип.

Розроблено моделювання сервісно-виробничого процесу, визначено склад, організацію роботи та оснащення приміщень всіх функціональних зон засобу розміщення, розраховано номерний фонд готелю та корисну і загальну площу житлового номера, запропоновано планувальне рішення одного з номерів. Розроблено моделювання сервісно-торговельного процесу закладу ресторанного господарства та змодельовано процес організації та проведення банкету з нагоди Дня Святого Валентина на 14 осіб.

Розроблено заходи для створення перспективної моделі засобу розміщення та закладу харчування при ньому, прийняті заходи з охорони праці та безпеки у надзвичайних ситуаціях.

Кваліфікаційна бакалаврська робота викладена на 71 сторінках тексту та містить 27 таблиці, 7 рисунків, 6 додатків. При написанні роботи було використано 43 літературних джерел.

Ключові слова: моделювання, ринок, цільовий ринок, готельно-ресторанне господарство, мотель, управління, функціональні групи приміщень.

SUMMARY

Qualifying bachelor's thesis consists of three sections, a list of sources used, applications.

Theoretical aspects of the researched problem are carried out, the market possibilities of the hotel are analyzed and its target segment in Poltava is defined. The main possible competitors, suppliers and contact audiences are identified. According to the results of research, the location of the hotel and the situational plan are substantiated, the area of the land plot is determined in accordance with the requirements of state building norms, the conceptual principles of the modeled institution are substantiated, the naming of the hotel and its logo are developed.

Modeling of service and production process is developed, the structure, the organization of work and equipment of rooms of all functional zones of means of accommodation are defined, the number fund of hotel and the useful and general area of a living room is calculated, the planning decision of one of numbers is offered. The modeling of the service and trade process of the restaurant establishment was developed and the process of organizing and holding a banquet on the occasion of St. Valentine's Day for 14 people was modeled.

Measures have been developed to create a promising model of accommodation and catering facilities, measures have been taken to protect labor and safety in emergencies.

Qualifying bachelor's thesis is presented on 71 pages of text and contains 27 tables, 7 figures, 6 appendices. 43 literary sources were used in writing the work.

Key words: modeling, market, target market, hotel and restaurant economy, motel, management, functional groups of premises.

ВСТУП

Актуальність теми. Мотелі як засоби розміщення, призначені для автотуристів, вперше з'явилися та здобули значну популярність в США – країні, яка є лідером на ринку готельних послуг. Характерними рисами мотелів визначені такі, як: розташування поблизу шосейних доріг, наявність приміщень із житловими кімнатами та закладів харчування, надання торгово-побутових та дозвіллевих послуг, облаштування місць для паркування автомобілів, а також організація їх технічного обслуговування (автозаправна станція, автомийка, ремонтні майстерні тощо) [1].

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, що підтверджується статистичною інформацією [3].

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, що підтверджується статистичною інформацією.

В Україні дотепер немає нормативно-правового документа для встановлення вимог до мотелів, що заважає цим засобам розміщення отримати певну категорію та правильно позиціонувати власні можливості на ринку готельних послуг. Непрямим підтвердженням цього є аналіз статистичних даних про діяльність мотелів в Україні, зроблений на підставі відомостей статистичних бюлетенів.

У цей час, коли в Україні взято курс на переважний розвиток внутрішнього та в'їзного туризму, центральному органу виконавчої влади у сфері туризму слід розробити та впровадити в діяльність мотелів низку нормативно-правових документів, якими встановити спеціальні вимоги до мотелів, процедуру отримання ними відзнак, механізм контролю за їх діяльністю.

Метою даної кваліфікаційної роботи є моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торгівельного процесів мотелю на 168 місць у м. Полтава.

Для реалізації поставленої мети необхідно вирішити ряд взаємопов'язаних **завдань**:

1. Дослідити теоретичні аспекти розвитку готельного господарства.
2. Дослідити стан розвитку готельного господарства міста Полтава.
3. Охарактеризувати проблеми та перспективи розвитку готельного господарства міста Полтава.
4. Моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного мотелю на 168 місць у м. Полтава.
5. Розробка заходів для створення перспективної моделі розвитку засобу розміщення.

Об'єктом дослідження є готельне господарство міста Полтава.

Предметом дослідження є процеси моделювання сервісно-виробничого, виробничо-торговельного процесів мотелю на 168 місць у м. Полтава.

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 готельного господарства у місті Харків».

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи було змодельовано сервісно-виробничий, виробничо-торгівельний процес мотелю на 168 місць у м. Полтава.

Проведено аналіз ринкових можливостей та цільовий ринок модельованого мотелю «Наталка Полтавка» у м. Полтава.

Розрахована площа земельної ділянки для мотелю, яка становить 5040м². Розглянуто потенційних конкурентів, та обґрунтовано місце розташування мотелю. Наведено неймінг мотелю та його логотип.

З урахуванням структури технологічного алгоритму гостьового циклу розроблено перелік послуг, які надаються гостям на кожному етапі обслуговування у мотелі.

Визначено перелік типів закладів ресторанного господарства у мотелі, що моделюється, кафе на 40 місць та їдальня для персоналу -20 місць.

Складено схему обслуговування споживачів готельних послуг в приймально-вестибюльній групі приміщень. Загальна площа приймально-вестибюльної групи мотелю «Наталка-Полтава» становить 245,00 м². Визначено номерний фонд мотелю. Розраховано корисну площу номеру 22,13 м².

Визначено структуру обслуговування споживачів персоналом групи приміщень культурно-дозвілєвого призначення. Складено схему організації обслуговування споживачів в приміщеннях фізкультурно-оздоровчого призначення. Структура організації роботи в адміністративних, господарських, виробничих приміщеннях засобу розміщення.

Для роботи в мотелі на 84 номери у штаті потрібно 8 покоївок.

Складене меню бенкету з нагоди Дня Святого Валентина на 14 осіб.

Зроблено розрахунок столового посуду і приборів для подавання страв і напоїв. Наведено перелік столового посуду для попереднього сервування столу зазначивши назву та розміри. Розраховано кількість офіціантів та покоївок.

Мотель «Наталка-Полтавка» прагне до розвитку свого інноваційного потенціалу, забезпечуючи виробничі процеси новою технологією, а саме використовує для поліпшення відпочинку гостей матраци фірми «Sealy».

Гостю кафе «Наталка-Полтавка» надається достатня інформація про страву у вигляді її фотографії та детального опису. Також пропонується вибір порційності та кількості страв. Також пропонується вибір порційності та кількості страв за допомогою E-Menu.

В motelі «Наталка-Полтавка» забезпечено жорстке дотримання вимог до їх санітарно-гігієнічного стану, виконання рекомендацій МОЗ, відповідних законів, постанов і розпоряджень центральних органів влади України, які стосуються поводження в період пандемії на COVID-19 та в різні періоди карантину.

Сформульовано правила безпеки у motelі, передбачені умови безпечної праці у готельному господарстві. Розроблено положення про охорону праці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
2. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие: 2-е изд., перераб. и доп. / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
4. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: КНТЕУ, 2015.

5. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійнотермінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навчальний посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
6. Заремба П. А. Перспективи розвитку ринка мотелів України / 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.
7. 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.
8. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
9. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. професора В. Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
10. Галасюк С. С. Проблеми категоризації мотелів в Україні / С. С. Галасюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. Вип. 18. – Херсон: ХДУ, 2016.
11. Колективні засоби розміщування в Україні у 2011 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2012. – 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. Відомості про мотелі України на Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
15. Теоретичні основи та розвиток міжнародної готельної індустрії [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <http://194.44.152.155/elib/local/821.pdf>.

16. "Послуги туристичні. Класифікація готелів" ДСТУ 4269:2003,
17. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг".
18. Лук'янова Л.Г., Мінич І.М., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К. Федорченка. К.: Вища школа, 2001.
19. Найбільші готельні мережі світу. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://uk.history-hub.com/naibilshi-gotelni-merezhi-svitu>.
20. Готельні ланцюги, що працюють на основі франчайзингу і контракту на управління в 2005 р. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – <https://studfile.net/preview/5128583/>.
21. Централізація управління як основна тенденція сучасного стану розвитку готельного господарства віту. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу https://studwood.ru/1190471/turizm/tsentralizatsiya_upravlinnya_osnovna_tendentsiya_suchasnogo_stanu_rozvitku_gotelnogo_gospodarstva_svitu.
22. Перспективи розвитку готельних мереж в Україні. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://studwood.ru/1190475/turizm/perspektivi_rozvitku_gotelnih_merezh_ukrayin.
23. Ситуаційний аналіз маркетингово середовища [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://stud.com.ua/133494/turizm/situatsiyniy_analiz_marketingovogo_seredovischa_matriitsya_swot_swot_gotivka.
24. Маркетингове середовище готелів. [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу – https://stud.com.ua/133493/turizm/marketingove_seredovische_goteli.
25. ДБН Б.2.2-12:2019ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення.
26. ДБН В.1.1-7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.

27. ДБН В.2.2-11:2002 «Підприємства побутового обслуговування. Основні положення».
28. ДБН В.2.2-15-2005. Житлові будинки. Основні положення.
29. ДБН В.2.2-16-2005. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади.
30. ДБН В.2.2-20-2008. Готелі. Будинки і споруди:- [Чинний від 2008- 07-23]. - К.: Мінрегіонбуд України,2009 - 42с. - (Державні будівельні норми України).
31. 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).
32. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
33. 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).
34. ДСТУ 4269:2003: Послуги туристичні. Класифікація готелів: - [Чинний від 2004-07-01]. - К.: Держстандарт України,2004 - 18с. - (Державний стандарт України).
35. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація”.
36. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”.
37. Дурович А.П. Маркетинг готиниц и ресторанов: учеб. пособие / А.П. Дурович . - 2-е изд., стер . - М. : Новое знание , 2006. - 632 с.
38. Журавльова С. М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства //Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – №. 2. С.8.
39. Засимович О.С., Мартинюк С.О. Особливості впровадження інноваційних підходів до організації ресторанного сервісу / [Електронний ресурс]: Режим доступу до ресурсу <http://infotour.in.ua/zasimovich.htm>.
40. Кабушкин Н.И. Менеджмент готиниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н.И. Кабушкин ; Г.А. Бондаренко . - 2-е изд. . - М. : Новое знание , 2001. - 216с.
41. Карсекін В.А. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні//Економіка України. - 1997. - № 9. - С. 41-47

42. Кулиняк Ю. І. Проблеми визначення сутності конкурентної стратегії організації. – 2011.
43. Електронне меню / режим доступу <https://microinvest.ua/ua/index.html>
44. «Е Menu» на сторінках журналу «Ресторанні весті» режим доступу / <http://emenu.su/news/emenu-na-stranicaх-zhurnala-restorannye-vedomosti>