

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Туризм»
на тему: «Удосконалення надання послуг в бізнес-готелях»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки
Ландиш Карина Анатоліївна _____
(підпис)

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент
Галасюк Світлана Сергіївна _____
(підпис)

Одеса – 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В умовах сьогодення діловий туризм став перспективною та високорентабельною галуззю туристичного сектору економіки. Поїздки з діловою метою ґрунтуються на об'єктивній закономірності подальшого поглиблення міжнародного поділу праці та інтернаціоналізації бізнесу.

Для задоволення потреб туристів, які прибувають на конференції, симпозіуми, наради, ділові зустрічі тощо, у багатьох країнах світу створені готелі, які мають певну інфраструктуру для організації бізнес-заходів. Актуальним є виявлення особливостей функціонування бізнес-готелів в умовах сьогодення, а також пропонування заходів, спрямованих на вдосконалення надання послуг туристам, приїжджаючим із діловою метою.

Метою роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення надання послуг в бізнес-готелях на прикладі одеського готелю «BOSSFOR».

Для досягнення поставленої мети потрібно вирішити такі задачі:

- визначити сутність, принципи та особливості розвитку ділового туризму;
- охарактеризувати бізнес-готель як основний тип підприємств ділового туризму;
- розглянути комплекс послуг, надаваних в готелях ділового призначення;
- дати оцінку економіко-організаційній характеристиці бізнес-готеля «BOSSFOR»;
- проаналізувати динаміку виробничо-економічної діяльності бізнес-готеля;
- визначити ефективність та основні проблеми надання послуг;
- окреслити основні напрямки покращення надання послуг бізнес-готеля «BOSSFOR»;
- оцінити ефективність впровадження пропозицій з удосконалення надання послуг бізнес-готеля «BOSSFOR».

Об'єктом кваліфікаційної роботи є процес надання послуг в бізнес-готелях.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення надання послуг в бізнес-готелі «BOSSFOR».

Теоретичною та методологічною основою дослідження у дипломній роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи, які дозволяють системно вирішувати проблемні завдання з обраного напрямку дослідження. Найвагоміші теоретичні й прикладні розробки базуються на положеннях загальної теорії управління, економічного менеджменту, стратегічного управління та на використанні таких методів, як: *системний підхід* – при загальному вивченні

основних засад надання послуг у індустрії гостинності; *індукція та дедукція* – при дослідженні та визначенні змістовного наповнення дефініцій; *аналіз і синтез із застосуванням абстрагування* – при дослідженні специфіки надання послуг в бізнес-готелі; *моделювання та формалізація* – при розробці пропозицій з удосконалення надання послуг «бізнес-готелю «BOSSFOR»»; *графічний метод* – при ілюстрації результатів проведеного аналізу.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (41 найменування) 4-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 83 сторінок. Основний зміст викладено на 77 сторінках. Робота містить 22 таблиці, 17 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні аспекти організації обслуговування туристів у бізнес-готелях»* розглянуто сутність, принципи та особливості розвитку бізнес-готелю як основний тип підприємств ділового туризму, комплекс послуг, надаваних в готелях ділового призначення

У другому розділі *«Дослідження специфіки надання послуг в бізнес готелі «BOSFOR»»* проаналізована економіко-організаційна характеристика, динаміка виробничо-економічної діяльності бізнес-готеля ефективність та визначення основних проблем надання послуг.

У третьому розділі *«Пропозиції з удосконалення надання послуг в бізнес-готелі в сучасних економічних умовах»* запропоновані напрямки покращення надання послуг та впровадження пропозицій бізнес-готеля «BOSSFOR».

ВИСНОВКИ

У ході проведеної роботи були зроблені наступні висновки.

1. Діловий туризм - це напрям туризму, що охоплює поїздки, зумовлені професійною діяльністю і пов'язані з діловими зустрічами, конференціями, стажуванням та ін. Він об'єднує корпоративну тревел-індустрію та індустрію зустрічей або MICE. В Україні під цим поняттям мають на увазі лише обслуговування ділових поїздок та заходів, тому не виділяють в окрему галузь економіки.

Діловий туризм вирізняється всесезонністю та прогнозованістю, що дозволяє бізнес-готелям працювати цілий рік на стабільні доходи. Організацією ділових поїздок займаються ТМС-агентства, а з боку компаній-клієнтів - тревел-менеджери, що керуються принципами і правилами корпоративної тревел-політики.

2. Термін «бізнес-готель» в українському законодавстві відсутній, замість нього використовуються поняття: готельно-офісний центр, готель-резиденція, конгрес-готель, конгрес-центр.

Основним критерієм проектування приміщень для обслуговування ділових заходів вважається ємкість готелю - показник об'єкта розміщення, що виражається у кількості спальних місць. При плануванні бізнес-приміщень їх місткість має становити 30-40% від ємкості номерного фонду.

3. Конференц-сервіс або організація конференцій - це комплексна послуга, що включає 14 супутніх послуг, а саме: формування договору; розробка заявок; надання конференц-залів; прийом заявок і бронювання номерів; візова підтримка; надання авіа- і залізничних квитків; послуги автомобільного транспорту; надання технічних засобів і аудіо- / відео апаратури; синхронний переклад; організація харчування; проведення взаєморозрахунків за додаткові послуги; менеджмент заходу; надання культурно-розважальних програм; інші послуги.

Організаторів ділових заходів можна розділити на 2 групи: агенції – компанії, завдання яких полягає в організації, створення змісту і організації ділових заходів; орендодавці – власники конференц-залів і інших приміщень для ділових заходів, завдання яких полягає в організації і забезпеченні заходу.

4. Конгрес-готель «BOSSFOR» - це заклад бізнес-класу, придатний для ділових поїздок та сімейного відпочинку, розташований у районі Аркадія в м. Одеса. Тип закладу – міні готель, номерний фонд якого має 17 номерів на 43 гостей. Усі номери закладу відповідають стандартам комфорту за ДСТУ 4527:2006 та критеріям бізнес-готелю.

Для ділових людей надає послуги конференц-сервісу та пропонує два конференц-зали на 70 осіб (великий зал) і 25 осіб (малий зал). Готель може приймати безпосередню участь у проведенні заходів та пропонує організацію кавабрейків і бізнес-ланчів; оренду обладнання для візуалізації інформації, документування ходу конференції або управління процесом; допомога в організації та проведенні заходу.

5. Однією з конкурентних переваг закладу є професійний склад команди. Однак, серед недоліків слід відмітити: невідповідність освіти працівників вимогам ВТО;слабке володіння іноземною мовою адміністрацією та обслуговуючим персоналом; низька популярність закладу серед іноземців;зростання доходу відбулося завдяки приросту ціни, що говорить про нераціональний метод збільшення виручки;низький показник тривалості перебування одного гостя у закладі; зниження попиту на додаткові послуги; сезонність виручки; низькі фінансові результати.

6. За рівнем сприйняття клієнтами закладів розміщення готель «BOSSFOR» має відмінний загальний рівень сервісу.

7. Пропозиції з покращення соціально-економічної складової наступні: провести підвищення кваліфікації персоналу шляхом навчання у закладах готельного бізнесу середнього або вищого рівня акредитації;проходження мовних курсів персоналу, що має слабкий рівень володіння іноземними мовами, отримання сертифікатів;підвищення популярності закладу серед іноземців шляхом: а) участі в міжнародних фестивалях, змаганнях та ін. заходах; б) популяризації закладу через мережу інтернет; в) активної співпраці з туроператорами, авіакомпаніями, візовими центрами, страховими організаціями тощо.

8. Пропозиції з покращення фінансово-економічних показників: оптимально знизити ціни до гранично можливої межі і провести розширення пакету додаткових послуг, провести індексацію ціни, максимально включаючи пакет додаткові послуги у вартість бронювання номеру; проводити активну політику щодо збільшення тривалості перебування одного гостя у закладі; оптимізувати ціни на додаткові послуги, розширення пакету додаткових послуг, укладення контрактів на надання додаткових послуг сторонніми організаціями; знизити сезонність доходів: а) адміністративними методами, заключаючи контракти на проведення постійних ділових заходів з представниками бізнесу, паралельно впроваджуючи систему бонусів, що дозволить розпланувати власні доходи; б) економічними методами, розширивши пакет послуг для родинного відпочинку та в період зимового та весняно-осіннього періоду відпочинку; скоротити витрати, що не впливають на рівень сервісу закладу та обрати оптимальну систему оподаткування.

9. Пропозиції з покращення рівня конференц-сервісу: - створити позаштатну робочу одиницю - посаду суфлера для синхронного перекладу заходу; укласти договори на оренду парковки для автобусів та виставкової площі у разі необхідності; розглянути можливість встановлення джакузі у люксових номерах; заключити договори на відвідування басейнів, фітнес-залів та спортзалів закладів, що знаходяться поруч із готелем; впровадження наступних популярних заходів: ведення відеозапису бізнес-заходу, онлайн-трансляція із зворотнім зв'язком, використання інновацій.

Ефективність впровадження пропозицій з удосконалення надання послуг бізнес-готелю «BOSSFOR» буде залежати від грамотно організованої роботи менеджерів, зокрема вищого керівництва, фінансових ресурсів, які будуть виділені на деякі заходи та стратегічних намірів власника закладу.

АНОТАЦІЯ

Ландиш К. А. «Удосконалення надання послуг в бізнес готелі (на прикладі готелю «BOSSFOR»)).».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Туризм»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти сутність принципи ділового туризму, бізнес-готель як основний тип підприємств ділового туризму, комплекс послуг в готелях ділового призначення.

Проаналізовано динаміку виробничо-економічної діяльності бізнес-готеля, напрямки покращення надання послуг, ефективність і визначення основних проблем надання послуг.

Запропоновано покращення фінансово-економічних показників рівня послуг та впроваджено пропозиції «бізнес-готеля».

Ключові слова: діловий туризм, ділові поїздки, бізнес-готель, показники економіко-експлуатаційних можливостей, фінансові результати, конкурента позиція.

ANNOTATION

Landysh K. « Improvement of service provision in business hotels (on the example of hotel «BOSSFOR»)).».

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty «Tourism»
Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical aspects the essence of the principles of business tourism, business hotel as the main type of business tourism business, a range of services in hotels of business use.

Author analysis the dynamics of production and economic activity of a business hotel, areas of improvement of service delivery, efficiency and identification of the main problems provided by services.

The proposed improvement of the financial and economic indicators of the level of services and the introduction of "business hotel" offers.

Keywords: business tourism, business travel, business hotel, indicators of economic and operational opportunities, financial results, competitor position.

