

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 242 «Туризм»
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою:
Економіка та організація туристичної діяльності

на тему: «Розвиток додаткових послуг спортивно-оздоровчого характеру у високо категорійних засобах розміщення туристів»

Виконавець

студентка факультету міжнародної економіки

Гросул Тетяна Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)

Герасименко Виктор Григорович
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми:

Надання спортивно-оздоровчих послуг є одним із найбільш швидкозростаючих сегментів економіки розвинених країн. Послуги спортивно-оздоровчого характеру надають сьогодні не тільки спортивні клуби, фізкультурно-спортивні товариства, центри фізичного здоров'я населення, а й засоби розміщення туристів. Особливо це стосується готелів вищої категорії, які створюють у своєму складі спеціальні фітнес-центри для занять туристів, які тимчасово перебувають у подорожі. Передумовою створення фітнес-центрів при готелях є припущення, що якщо людина звикла до здорового способу життя, той перебуваючи у місцях тимчасового проживання вона буде пред'являти попит на спортивно-оздоровчі послуги.

Для готелів та аналогічних засобів розміщення туристів спортивно-оздоровчі послуги є не основними, а додатковими. Можливо, саме ця обставина є причиною того, що діяльність закладів розміщення у цьому напрямі недостатньо розкрита нашими науковцями і практиками. Зазначені міркування й обумовили вибір даної теми дослідження.

Мета дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних і практичних аспектів організації надання спортивно-оздоровчих послуг засобами розміщення туристів.

Завдання дослідження:

Для реалізації мети дослідження необхідно вирішити такі завдання:

- розглянути сутність та особливості надання спортивно-оздоровчих послуг засобами розміщення туристів;

- охарактеризувати правове регулювання організації спортивно-оздоровчої діяльності в Україні та світі;
- дослідити міжнародний досвід розвитку спортивно-оздоровчої діяльності;
- надати загальну характеристика фітнес-центру готелю "Брістоль";
- зробити аналіз основних економічних показників діяльності фітнес-центру готелю;
- оцінити конкурентні позиції фітнес-центру;
- розробити рекомендації по удосконаленню системи надання додаткових послуг у готелі «Брістоль»;

Об'єкт дослідження: Об'єктом дослідження є процес організації надання спортивно-оздоровчих послуг засобами розміщення туристів.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних питань організаційно-економічного характеру, спрямованих на організацію надання спортивно-оздоровчих послуг у підприємстві готельного господарства.

Методи дослідження: У процесі дослідження були використані наступні методи:

- діалектичний метод пізнання;
- абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків);
- ситуаційний аналіз;
- метод середніх, абсолютних і відносних величин;
- порівняння;
- графічний метод ;
- економіко-статистичний метод та інші.

Інформаційна база дослідження: Інформаційну базу дослідження складають закони України, які регламентують правила здійснення підприємницької діяльності в цілому та діяльності підприємств ресторанного господарства зокрема; основні положення наукових праць вітчизняних і зарубіжних вчених в рамках досліджуваного профілю, статистичні дані Державної служби статистики України, звітні дані фітнес-центру готелю «Брістоль», матеріали наукових конференцій, періодичних видань та мережі Інтернет.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, Трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (44 найменування) та додатка. Загальний обсяг роботи становить 79 сторінок. Основний зміст викладено на 76 сторінках . Робота містить 19 таблиць, 10 рисунків.

Публікації: За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: Стан розвитку ринку спортивно-оздоровчих послуг України/ Т.С. Гросул //Туристичний та готельно-ресторанний: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С.105 – 108.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі: **«Роль додаткових послуг засобів розміщення для підвищення задоволеності туристів»** розглянуто сутність та види додаткових послуг, що надають засоби розміщення туристів.

У другому розділі «Аналіз діяльності фітнес-центру готелю «Брістоль» проаналізовано діяльність спеціальних підрозділів готелів, які займаються наданням послуг спортивно-оздоровчого характеру.

У третьому розділі «Напрями удосконалення організації надання послуг фітнес-центром готелю «Брістоль» розроблено та обгрунтовано пропозиції щодо підвищення рівня задоволеності клієнтів готелю за рахунок раціоналізації системи додаткових послуг.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Розглянуто сутність та особливості надання спортивно-оздоровчих послуг, що надаються засобами розміщення туристів. Проаналізовано, як розвиток ринку спортивно-оздоровчих послуг робить суттєвий внесок в економіку багатьох країн. Досліджено взаємозв'язок індивідуальних та суспільних потреб із спортивно-оздоровчою сферою та класифікацію послуг фізичної культури і спорту в Україні

2. Досліджено правове регулювання організації спортивно-оздоровчої діяльності. Доведено, що у сучасному світі посилюється усвідомлення ролі фізичної культури і спорту як чинника вдосконалення природи людини і суспільства. Здоровий спосіб життя в цілому, фізична культура і спорт зокрема, стають соціальним феноменом, об'єднуючою силою і національною ідеєю, що сприяє розвитку сильної держави і здорового суспільства. В Україні ухвалений Закон «Про фізичну культуру і спорт», розроблені регіональні програми залучення різних груп населення до систематичних занять фізичною культурою і спортом.

3. У ході написання роботи було розглянуто міжнародний досвід розвитку спортивно-оздоровчих послуг, що надаються як спеціально утвореними фітнес-центрами готелів (як правило, вищих категорій), так і окремими фітнес-клубами. При цьому, для готелів спортивно-оздоровчі послуги є додатковими до основного готельного продукту. Для самостійних фітнес-центрів, СПА-салонів та інших організацій зазначені послуги є основними.

Вибір методів регулювання ринків спортивно-оздоровчих послуг залежить від особливостей економіки та державної політики. Міжнародна фітнес-індустрія все більше розвивається та зміцнюється на світовій арені. Саме вона була найбільш стабільною впродовж 2012–2018 рр. порівняно з іншими галузями.

4. В роботі надана оцінка організації надання додаткових послуг туристичними підприємствами на прикладі фітнес-центру готелю «Брістоль». Для цього проведена загальна характеристика та аналіз фінансово-економічної діяльності підприємства. Проаналізовано фінансову звітність, звіти про надані послуги та процедури.

5. Проаналізовано процес надання додаткових послуг підприємством та оцінено його конкурентоспроможність. Встановлено, що ціни на послуги відповідають сервісу та категорії готелю. Основними конкурентами комплексу є готелі «Немо», «Марістелла» та СПА комплекс «Sport Life». Був проведений PEST-аналіз підприємства. Виходячи з отриманого аналізу зроблено висновок, що підприємство може реагувати на поточні і прогнозовані фактори зовнішнього середовища. Конкурентоспроможність підприємства досить висока серед компаній конкурентів згідно різних методів дослідження.

6. Розроблено рекомендації з удосконалення системи надання послуг та розроблено план дій щодо організації діяльності підприємства. Запропоновано ряд змін для поліпшення процесу надання послуг. Доведено, що повинен бути тісний взаємозв'язок всіх відділів - це запорука успіху будь-якого

підприємства, коли вся організація працює як механізм. Виховання в співробітниках ввічливості і терпіння до клієнтів, навчання манерам і правилам етикету веде до успішного функціонування підприємства. Після проведення аналізу на підприємстві були запропоновані дії щодо поліпшення якості додаткових послуг, що надаються клієнтам.

7. Проведено економічне обґрунтування окремих запропонованих заходів. А саме, встановлення солярію на території фітнес центру та відкриття фітнес-бару.

Запропоновані заходи мають покращити рівень якості послуг, вплинути на імідж готельного підприємства та лояльність клієнтів. Розраховано можливий економічний ефект від запропонованих дій. В першу чергу, очікується збільшення доходів підприємства, збільшення кількості потенційних клієнтів та розширення спектру послуг фітнес-центру.

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу Гросул Тетяна Сергіївна
«Розвиток додаткових послуг спортивно-оздоровчого характеру у високо категорійних
засобах розміщення туристів»
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 242
«Туризм»
Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2019 рік.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

Об'єктом дослідження є процес надання додаткових послуг спортивно-оздоровчого характеру на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження є методичні та практичні аспекти організації надання додаткових послуг у готелях.

Метою роботи є розробка та обґрунтування можливих напрямів удосконалення системи надання додаткових послуг у фітнес-центрах, які створюються у засобах розміщення вищої категорії.

У роботі висвітлено сутність та види додаткових послуг засобів розміщення туристів, визначено сучасні тенденції у пропозиції додаткових послуг готелів. Проаналізовано стан роботи фітнес-центрів готелів з послуг спортивно-оздоровчого характеру.

Ключові слова: засоби розміщення туристів, готелі, додаткові послуги, фітнес-центр

SUMMARY

for the qualification work of Tatiana Grossul

"Development of additional sports and recreational services in a highly categorical tourist accommodation facilities»

qualification work for a master's degree in the specialty 242 " Tourism "

Odessa National Economic University, Odessa, 2019.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions and a list of sources used.

The object of the study is the process of providing additional services of a sports and recreational nature at the enterprises of the hotel industry.

The subject of the study is the methodological and practical aspects of the organization of additional services in hotels.

The aim of the work is to develop and substantiate the possible directions of improving the system of providing additional services in fitness centers, which are created in the accommodation facilities of the highest category.

The paper highlights the essence and types of additional services of tourist accommodation facilities, identifies current trends in the offer of additional services of hotels. The state of work of fitness centers of hotels on services of sports and health character is analyzed.

Keywords: tourist accommodation facilities, hotels, additional services, fitness center