

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

к.е.н., доцент

Давиденко І. В.

(підпис)

“ ” 2020 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 242 «Туризм»
(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Туризм»
(назва освітньої програми)

на тему: **«Організація надання послуг в засобах розміщення
туристів малої місткості»**

Виконавець:

студент центру заочної форми навчання

Джавров Євген Вікторович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Герасименко Віктор Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2020

АНОТАЦІЯ

Джавров Є. В. «Організація надання послуг в засобах розміщення туристів малої місткості».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності

_____ 242 «Туризм» _____

(шифр та назва спеціальності)

за освітньою програмою _____ «Туризм» _____ . –

(назва освітньої програми)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти засобу розміщування, як елементу індустрії туризму та специфіка обслуговування в готелях малої місткості.

Проаналізовано виробничу діяльність та процес надання готельних послуг в засобі розміщення туристів малої місткості «Де Волан».

Запропоновано впровадити програму лояльності клієнтів та був розроблений комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в готельному підприємстві «Де Волан».

Ключові слова: засіб розміщення малої місткості, надання послуг, програма лояльності, маркетингові комунікації.

ANNOTATION

Dzhavrov Y. V. «Organization of provision of services for tourists in accommodation facilities of small capacity».

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty _____ 242 «Tourism» _____.

(code and name of the specialty)

for the educational program _____ «Tourism» _____ . –

(title of the educational program)

Odessa National Economics University. – Odessa, 2020.

The work deals with the theoretical of aspects accommodation as an element of the tourism industry and specifics of servicing in small hotels.

Author analysis manufacturing activities and the process of providing hotel services in the De Volan small accommodation facility.

Keywords: low capacity, service delivery, loyalty program, marketing communications.

ЗМІСТ

стор.

ВСТУП	4
 РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ	
1.1. Засоби розміщування як складова індустрії туризму.....	6
1.2. Специфіка обслуговування в готелях малої місткості.....	14
 РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ «ДЕ ВОЛАН».....	
2.1 Характеристика засобу розміщування туристів малої місткості «Де Волан».....	25
2.2 Аналіз процесу надання готельних послуг	38
 РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ЗАСОБІ РОЗМІЩЕННЯ «ДЕ ВОЛАН»	
3.1. Впровадження програми лояльності клієнтів в готелі	46
3.2. Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг у готелі	53
ВИСНОВКИ	61
Список використаних джерел.....	68
Додатки	

ВСТУП

Актуальність теми. Упродовж останніх років готелі малої місткості все частіше стають об'єктом наукових досліджень. Причина даного явища полягає в тому, що малий бізнес пом'якшує наслідки структурних змін в економіці, швидко адаптується до вимог ринку, що змінюються, надає істотного внеску в економічний розвиток регіону, має здібність до генерації, використання технічних і організаційних нововведень. Органічно пов'язаний із великим бізнесом, він є основою стійкого розвитку країни та підвищення конкурентоспроможності її економіки. Особлива роль малому бізнесу відводиться в розвитку сфери послуг, яка служить свого роду індикатором рівня розвитку економіки будь-якої країни.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка заходів та пропозицій щодо підвищення ефективності та якості надання послуг в готелях малої місткості на прикладі готельного підприємства «Де Волан».

Для реалізації мети були поставлені такі завдання:

- уточнити поняття «засіб розміщування», як елементу індустрії туризму;
- розглянути специфіку обслуговування в готелях малої місткості;
- надати загальну характеристику та проаналізувати виробничу діяльність готельного підприємства «Де Волан»;
- проаналізувати процес надання готельних послуг в готельному підприємстві «Де Волан»;
- надати пропозиції щодо впровадження програми лояльності клієнтів в готельному підприємстві «Де Волан»;
- розробити комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в готельному підприємстві «Де Волан».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес надання послуг в готелях малої місткості.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є сукупність теоретичних і практичних питань спрямованих на вдосконалення готельних послуг.

Методи дослідження: метод аналізу і синтезу, спостереження, економічного аналізу (для аналізу готелю «Де Волан»), метод порівняння, графічний метод (для наочного представлення статистичних даних), табличний та групування (при аналізі виробничої діяльності готелю «Де Волан»).

Інформаційна база досліджень склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, національні стандарти України по засобах розміщення, матеріали власних досліджень, а також звітні дані готелю «Де Волан».

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження керівництвом готелю «Де Волан» для підвищення фінансового і конкурентного становища на ринку готельних послуг.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досліджено організацію надання послуг в готелях малої місткості. Основні висновки і результати, одержані в ході дослідження, полягають у такому.

1. Визначено, що готельне обслуговування є невід'ємною частиною індустрії туризму. Послуга розміщення є однією зі складових туристичного продукту. Згідно визначення Всесвітньої туристичної організації засоби розміщення туристів являють собою об'єкти, що регулярно або епізодично надають туристам місця для нічлігу. Вони поділяються на дві групи: індивідуальні та колективні.

2. Розглянуто сутність та особливості надання готельних послуг в готелях малої місткості. На сьогодні ще не існує чітких міжнародних або національних норм щодо класифікації засобів розміщення за обсягом їхнього номерного фонду. Відсутність законодавчої бази у галузі засобів розміщення малої місткості обмежує зростання малих готелів та виникає проблема їхніх відносин із контролюючими державними органами. Встановлено, що головною специфічною рисою малих готелів є персоніфікація обслуговування.

3. Надана характеристика діяльності засобу розміщування туристів малої місткості «Де Волан». Встановлено, що номерний фонд складає 13 номерів. Порівняння методів оплати за готельні послуги показало, що гості дедалі частіше починають використовувати банківську карту та безготівковий переказ замість готівки у якості основного методу оплати за готельні послуги. Дослідження зміни кількості днів перебування гостей з сайтів онлайн резервування показало позитивну динаміку для бронювань через сайт booking.com, та негативну динаміку для бронювань через сайт expedia.com за 2017-2019 рр.. Аналіз зміни кількості гостей показав, що в 2019 році їх кількість збільшилась на 1953 відвідувача в порівнянні з 2017 роком. Розроблена класифікація відвідувачів поділяє гостей за країною походження, статтю та метою поїздки. На основі дослідження досвіду аналогічних готелів автором було розроблено експлуатаційну програму готелю. Згідно неї місткість засобу розміщення «Де

Волан» склала 39 спальних місць, а потенційна кількість місце-днів - 14 235 місце/днів. Впродовж 2017-2019 спостерігається позитивна динаміка зміни коефіцієнту завантаження. З 2017 до 2018 року спостерігається позитивна динаміка збільшення коефіцієнту завантаження номерного фонду, проте з 2018 до 2019 показник не змінився. Це пояснюється тим, що з 2016 року готель працював стабільно та стійко на ринку готельних послуг. За цей час склалось певне коло постійних клієнтів, які постійно повертаються та обирають готель «Де Волан» у якості основного засобу тимчасового розміщення при подорожах.

4. Аналіз процесу надання послуг показав, що послуги готелю «Де Волан» відповідають загальноприйнятим нормам. Визначено, що послуги, які надаються в готелях, поділяються на основні та додаткові. Ціна за основні послуги включається в базову ціну проживання. Порівняльна характеристика з готелем «Alarus Luxe» показала, що в ньому більша кількість додаткових послуг. Проте, в готелі «Де Волан» більш низькі тарифи на проживання. Розглянутий технологічний алгоритм гостьового циклу, який складається з 4 етапів:

- 1) бронювання;
- 2) прибуття в готель, реєстрація і розміщення гостя;
- 3) проживання і обслуговування гостя в готелі;
- 4) виїзд.

5. Для удосконалення організації надання послуг в готелі «Де Волан» було запропоновано впровадити програму лояльності клієнтів. Мета програми лояльності – надати гостю готелю стимул для повернення в нього та створення стійкої переваги до відповідного бренду. Був запропонований порядок дій щодо розробки програми лояльності клієнтів готелю. Була розроблена власна програма лояльності клієнтів.

6. Запропонований комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в готелі «Де Волан» передбачає:

- здійснення оцінки якості обслуговування клієнтів готелю;
- реконструкцію готелю, яка передбачає розробку проекту встановлення ліфту від першого до третього поверху;

- збільшення кількості паркувальних місць за рахунок встановлення договірних відносин з партнером;
- змінювання часу обслуговування в кафе та складу меню з метою забезпечення зручностей для клієнтів готелів ;
- покращення комплектації номерного фонду за рахунок встановлення міні-барів та додаткового обладнання;
- впровадження нових засобів маркетингових комунікацій за рахунок використання таких способів просування готельних послуг, як реклама в соціальних мережах та маркетинг в соціальних мережах (SMM).

Керівництву готелю надана пропозиція щодо вступу до асоціації малих готелів м. Одеси. Вступ у дану асоціацію дозволить оптимізувати витрати на маркетинг, постійно підвищувати кваліфікацію персоналу, збільшити завантаженість номерного фонду і, як наслідок, прибуток готельного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282 – IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15/>.
2. Александрова А. Ю. Международный туризм / А. Ю. Александрова. – М.: МГУ, 2004. – 463 с.
3. Классификация отелей: звезды отелей [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.city-of-hotels.ru/165/types-of-hotels-ru.html>
4. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг / О. О. Любіцева – К.: «Альтерпрес», 2005. – 436 с.
5. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії / Н.В. Чорненька. – К.: Атіка, 2006. – 264 с.
6. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства / П. Р. Пуцентейло – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344с .
7. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії / І. М. Школа – Чернівці: Книги – ХХІ, 2005. – 596 с.
8. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. Видання офіційне. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2004-01-07]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
9. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. Видання офіційне. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2004-01-07]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
10. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. Видання офіційне. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2006-01-10]. – К.:

- Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).
11. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: № 19 в редакції від 12 листопада 2010 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
 12. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) / № 297 в редакції від 01 грудня 2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
 13. Інструкція про умови і правила впровадження підприємницької діяльності, пов'язаної з організацією іноземного та зарубіжного туризму (ліцензійні умови), та контроль за їх дотриманням [Електронний ресурс]: [затв. наказом Ліцензій. палати України та Держ. ком. України з туризму від 12 січ. 1999 р. № 5/1]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0053-99/>.
 14. Герасименко В. Г. Основы туристического бизнеса / В. Г. Герасименко. – Одесса, Черноморье, 1997. – 160 с.
 15. Кузнєцова Н. М. Основы економіки готельного та ресторанного господарства / Н. М. Кузнєцова – К.: Інститут туризму, 1997. – 174 с.
 16. Мальська М. П. Основы туристического бизнеса / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
 17. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійнотермінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – Київ: «Альтерпрес», 2004. – 288 с.
 18. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
 19. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства / П. Р. Пуцентейло – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
 20. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

21. Федорченко В. К. Туристський словник – довідник / В. К. Федорченко, І. М. Мініч. – К.: Дніпро, 2000 р. – 155 с.
22. Александрова А. Ю. Международный туризм / А. Ю. Александрова. – М.: МГУ, 2004. – 463.
23. Закон України про внесення змін до деяких законів України щодо розвитку та підготовки готельної інфраструктури до проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2468-17/>
24. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
25. Вапнярская О. И. Развитие малых гостиниц на основе франчайзинга: На примере Московской области: дис. канд. экон. наук: 08.00.05/ О. И. Вапнярская. – Москва, 1999. – 185 с.
26. Галасюк С. С. Розвиток малих форм підприємництва в готельному бізнесі / С. С. Галасюк // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць. Вип. 30. – Одеса: ОДЕУ, 2008. – С. 97-102.
27. Клименко В. Е. Организационно-экономический механизм развития малого гостиничного бизнеса: дис. канд. экон. наук: 08.00.05 / В. Е. Клименко; Сочинский государственный туризма и курортного дела. –Сочи, 2005. – 138 с.
28. Мусакин А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть / А. А. Мусакин. – СПб.: Питер, 2007. – 320 с.
29. Чудновский А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство / А. Д. Чудновский. – М.: ЮРКНИГА, 2005. – 448 с.
30. Юрьевська О. М. Формування стратегії управління малими готельними підприємствами: дис. канд. экон. наук: 08.00.04 / О. М. Юрьевська; ТНУ ім. В. І. Вернадского. – Сімферополь, 2010. – 207 с.
31. Мини отели и малые гостиницы Москвы [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://msk.smarthotel.ru/inns/>.

32. Положення про малі готелі, мотелі, пансіонати [Електронний ресурс] / Постанова Верховної Ради Автономної Республіки Крим від 19 березня 2003 р. – Режим доступу: <http://crimea.gov.ua/doc/pc487.pdf>.
33. Програма створення мережі малих готелів «Малі готелі Києва» [Електронний ресурс] : Проект постанови Верховної Ради Автономної Республіки Крим від 19 березня 2003 р. – Режим доступу: <http://kmv.gov.ua/getdoc.asp?id=9826>.
34. Мини-отели на пике популярности [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kanzas.ua/go/ru/article/>.
35. Гусєва О. В. Державне регулювання у сфері готельного бізнесу / О. В. Гусєва // Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції професорсько-викладацького складу «Стан та перспективи інформаційно-інноваційного розвитку туристичних послуг» (м. Святогірськ, 24-26 вересня 2010 р). – Донецьк: Ін-т турист. бізнесу, 2010. – С. 176-181.
36. Закон України «Про Національну програму сприяння розвитку малого підприємництва в Україні» № 2157-III від 21 грудня 2000 року у редакції від 10 червня 2012 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2157-14/>.
37. Закон України «Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні» № 4618-VI від 22 березня 2012 190 191 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4618-17/>.
38. Указ Президента України «Про заходи щодо забезпечення підтримки та дальшого розвитку підприємницької діяльності» № 477/2004 від 24.04.2004 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/>.
39. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів з виконання у 2013 році Національної програми сприяння розвитку малого підприємництва в Україні» № 64-р від 13 лютого 2013 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/>.

40. Наказ Державного комітету статистики України «Про затвердження Методичних положень щодо формування статистичної інформації про діяльність суб'єктів малого підприємництва» № 274 від 27 липня 2007 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/>.
41. Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва «Про затвердження форм документів, необхідних для реєстрації організацій як об'єктів інфраструктури підтримки малого та середнього підприємництва» № 112 від 02 липня 2009 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0695-09/>.
42. Обращение по вопросу о внесении изменения в Порядок предоставления услуг по временному размещению (проживанию), утвержденный Постановлением Кабинета Министров Украины от 15 марта 2006 года № 297 Верховная Рада АРК № 9-6/11–ВР от 21.09.2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/krym/show/rb0009002-11>.
43. Статистичний щорічник України за 2009 рік / За ред. О. Г. Осауленка. – К. : Державний комітет статистики України, 2010. – 566 с.
44. Юрьєвська О. М. Формування стратегії управління малими готельними підприємствами: дис. канд. екон. наук: 08.00.04 / О. М. Юрьєвська; ТНУ ім. В. І. Вернадського. – Сімферополь, 2010. – 207 с.
45. Указ Президента України «Про спрощену систему оподаткування, обліку та звітності суб'єктів малого підприємництва» від 01.01.2011 року / Офіц. вид. – К. : Парлам. вид-во, 2011.
46. Податковий кодекс України : за станом на 7 серпня 2011 р. / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К. : Парлам. вид-во, 2011. – (Бібліотека офіційних видань).
47. Охота В. І. Теоретичні та практичні аспекти формування споживчої лояльності в сфері готельних послуг / В. І. Охота // Економіка та держава. - 2018. – № 3. – С. 80-83. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2018_3_19.

48. Діброва Т.Г. Маркетингова політика комунікацій: стратегії, вітчизняна практика. Навчальний посібник. - К.: Видавничий дім "Професіонал", 2009.-320 с.
49. Примак Т.О. Маркетингові комунікації: Навчальний посібник - К.: Ельга, Ніка - Центр, 2003.- 280 с.
50. А. О. Старосінна Маркетинг: Підручник/ А. О. Старосінна. -К.: Знання, 2009.- 1070 с.
51. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса : Атлант, 2015. – 279 с.
52. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія:/ за заг. ред. проф. Герасименка; авт.кол. В.Г.Герасименко, С.С.Галасюк, С.Г. Нездоймінов та ін, - Одеса: Астропринт, 2013. - 304 с.
53. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / За заг. ред. В.Г.Герасименка, О.Л. Михайлюк. -К.: ФОП Гуляєва В.М.,2019. - 332 с.