

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

(підпис)
“ ____ ” _____ 20__ р.

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

на тему:

**ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО
ПІДПРИЄМСТВА (НА ПРИКЛАДІ БАЗИ ВІДПОЧИНКУ «ІЗУМРУД»)**

Виконавець:

Студентка 4 курсу 11 групи
Факультету міжнародної економіки
Копайгори Юлії Сергіївни
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

_____ ст. викладач, к. пед. н. _____
(науковий ступінь, вчене звання)
Мартинова Н. С. _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2021

АНОТАЦІЯ

Копайгора Ю. С. Шляхи удосконалення надання послуг готельного підприємства (на прикладі бази відпочинку «Ізумруд»).

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

За освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа.

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі розглядаються питання готельної послуги, структури та видів послуг готелів. Розглянуто характеристику бази відпочинку «Ізумруд», його економічні та організаційні характеристики, особливості конкурентного середовища функціонування підприємства.

Запропоновано шляхи розширення послуг, серед яких – організація анімаційних заходів для споживачів, що розміщені у засобі розміщення, а також організація комплексного обслуговування у харчуванні.

Ключові слова: готель, готельна послуга, готельних продукт, база відпочинку, анімаційні послуги.

ANNOTATION

Kopygora Y. Ways to improve the provision of services of the hotel enterprise (on the example of the recreation center "Emerald").

Qualification work for a bachelor's degree in 241 Hotel and restaurant business

According to the educational program "Hotel and restaurant business.

Odessa National Economic University. - Odessa, 2021.

The paper considers the issues of hotel service, structure and types of hotel services. The characteristics of the recreation center "Emerald", its economic and organizational characteristics, features of the competitive environment of the enterprise are considered.

Ways to expand services are proposed, including the organization of animation events for consumers, which are placed in the accommodation, as well as the organization of comprehensive food service.

Keywords: hotel, hotel service, hotel product, recreation center, animation services.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сфера гостинності є важливою складовою обслуговування споживачів. Сучасне готельне підприємство відіграє важливу роль в соціальній сфері країни та здатність задовольнити як потреби у проживанні та харчуванні, так і в емоційному комфорті споживача. Сучасна індустрія туризму пов'язана з готельними підприємствами. Вони є складовою частиною сфери послуг. Додаткові послуги, які формують різний готельний продукт, дозволяють підібрати для кожного конкретного споживача той комплекс послуг, який необхідний для задоволення споживчих потреб гостей закладів розміщування.

Інфраструктура закладів розміщування є необхідною матеріальною передумовою для організації різних видів послуг, серед яких можуть бути послуги з рекреації, розваг, спорту, зайняття у групах як для дорослих, так і дітей. Заклади розміщування також можуть бути посередниками між споживачами та підприємствами, що надають екскурсійні та розважальні послуги за межами готельних закладів. У свою чергу, ринок послуг є необхідною передумовою для забезпечення потреб споживачів, а також має економічні вигоди для зростання додаткових робочих місць, зростання привабливості рекреаційних територій.

Актуальність обраної теми кваліфікаційної роботи зумовлена тим, що заходи щодо вдосконалення додаткових послуг в готелі дають можливість готельному підприємству не тільки отримувати додатковий дохід від наданої послуги, але і підвищити рівень сервісу в готелі, тим самим залучити нових потенційних гостей.

Мета дослідження – проаналізувати діяльність підприємства, що надає послуги з тимчасового розміщення, та шляхи розширення надання додаткових послуг.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес організації надання послуг у колективному закладі розміщування.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти удосконалення та розширення переліку послуг колективного засобу розміщення.

Основними завданнями даної роботи є:

- визначення поняття готельної послуги;
- з'ясування основних характеристик готельної послуги як комплексу, що представляється готельним продуктом;
- матеріальної складової при організації послуг засобу розміщування та фактори, що впливають на організаційні характеристики;
- проведення загальної організаційно-економічної характеристики підприємства «Ізумруд»;
- аналіз конкурентного профілю підприємства;
- підготовка рекомендацій щодо удосконалення рівня послуг та розширення його асортименту;
- обґрунтування запропонованих пропозицій щодо напрямків удосконалення послуг досліджуваного засобу розміщування.

Інформаційною базою для написання стали монографії, навчальні посібники з питань менеджменту, маркетингу, проведення досліджень, а також статті за тематикою дослідження.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із трьох розділів, вступу, висновків, списку використаної літератури з кількістю найменувань у 42 одиниці. У роботі розміщено 19 рисунків, 30 таблиць.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У розділі 1 **ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ ПОСЛУГИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА** розглянуто поняття готельної послуги, матеріальні та нематеріальні складові, особливості формування послуги підприємствами розміщення. Приділено увагу матеріальній складовій при організації надання готельної послуги, а саме – відмінності колективних засобів розміщування, вимоги до асортименту послуг, персоналу та матеріальної бази (інфраструктури) закладу.

Розглянуто поняття готельного продукту як комплексу послуг, що надаються споживачеві, а також характеристики даного продукту (рівні продукту в позицій

маркетингу), інноваційності та рівня новацій. Визначено ключові аспекти оцінки готельного продукту з позицій споживачів, експертів та виробників послуг.

У розділі 2 **АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ БАЗИ ВІДПОЧИНКУ «ІЗУМРУД»** розглянуто організаційно-економічну характеристику бази відпочинку «Ізумруд». Заклад розміщення працює сезонно, тому основні доходи формуються у літній період, при максимальному завантаженні закладу. Негативним фактором для підприємства є зниження показників доходу, що пов'язано із впливом пандемії, обмеженнями пересування, падінням доходів громадян, неможливістю обслуговувати іноземців. Тривалий період часу зростала частка громадян Білорусі та Молдови.

Аналіз основних засобів підприємства показав, що зростає частка витрат на матеріальну складову, а саме корпуси з розміщення, а також організації харчування.

Складним залишається формування добору працівників у сезон, оскільки тривалий період простою негативно відображається у плинності кадрів, і як наслідок, впливає на якісні характеристики.

Розглянуто структуру витрат закладу за елементами, найбільшу частку яких складають матеріальні витрати, оплата праці працівників. У структурі доходів підприємства послуги харчування та розміщення є основними, проте обсяги додаткових послуг мають тенденцію до зростання.

Проаналізовано конкурентів підприємства та виявлено, що заклади мають схожий перелік послуг, і тому необхідно розширювати та надавати такі види послуг, які б позитивно вплинули на позиціонування закладу серед конкурентів. Для успішної конкурентної боротьби «Ізумруд» має розробити стратегію комунікації з клієнтами, до якої входять: питання організації заходів із зв'язків з громадськістю, залучення соціальних мереж для збільшення кількості користувачів послуг, формування певних норм та правил для вирішення конфліктних ситуацій, аналізу проблем з контактами споживачів, створення позитивного середовища та підвищення рівня комфорту для споживача.

У розділі 3 **ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ІЗУМРУД»** запропоновано такі види заходів:

організація анімаційної діяльності, формування комплексних обідів. При дослідженні конкурентів підприємства виявлено, що даний заклад має сході послуги, тому необхідним є форсування власних, нових продуктів та послуг, що можуть сприяти розвитку та зростанню доходів підприємства. Задля реалізації пропонуванних послуг необхідно провести такі заходи, як відбір персоналу для надання додаткових послуг, а саме для анімації, розваг та комплексного обслуговування споживачів; відбір персоналу передбачає також підвищення кваліфікації задля якісного надання послуг; розробка нових послуг, а саме: надання анімаційних послуг, залучення матеріальних ресурсів, ресурсів оборотних засобів тощо; активізація роботи щодо просування послуг підприємства, а також пошук посередників послуг, якими можуть бути туристичні підприємства. Запропоновано організувати анімаційні заходи для споживачів, що мають дітей, а також для швидкого обслуговування значної кількості споживачів у харчуванні пропонуємо комплексні обіди.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження у кваліфікаційній роботі дає можливість сформулювати такі висновки:

1. Розглянуто поняття готельної послуги, матеріальні та нематеріальні складові, особливості формування послуги підприємствами розміщення. Приділено увагу матеріальній складовій при організації надання готельної послуги, а саме – відмінності колективних засобів розміщування, вимоги до асортименту послуг, персоналу та матеріальної бази (інфраструктури) закладу.

2. Розглянуто поняття готельного продукту як комплексу послуг, що надаються споживачеві, а також характеристики даного продукту (рівні продукту в позицій маркетингу), інноваційності та рівня новацій. Визначено ключові аспекти оцінки готельного продукту з позицій споживачів, експертів та виробників послуг.

3. Розглянуто організаційно-економічну характеристику бази відпочинку «Ізумруд». Заклад розміщення працює сезонно, тому основні доходи формуються у літній період, при максимальному завантаженні закладу. Негативним фактором для

підприємства є зниження показників доходу, що пов'язано із впливом пандемії, обмеженнями пересування, падінням доходів громадян, неможливістю обслуговувати іноземців. Тривалий період часу зростала частка громадян Білорусі та Молдови. Аналіз основних засобів підприємства показав, що зростає частка витрат на матеріальну складову, а саме корпуси з розміщення, а також організації харчування. Складним залишається формування добору працівників у сезон, оскільки тривалий період простою негативно відображається у плинності кадрів, і як наслідок, впливає на якісні характеристики.

4. Розглянуто структуру витрат закладу за елементами, найбільшу частку яких складають матеріальні витрати, оплата праці працівників. У структурі доходів підприємства послуги харчування та розміщення є основними, проте обсяги додаткових послуг мають тенденцію до зростання.

5. Проаналізовано конкурентів підприємства та виявлено, що заклади мають схожий перелік послуг, і тому необхідно розширювати та надавати такі види послуг, які б позитивно вплинули на позиціонування закладу серед конкурентів. Для успішної конкурентної боротьби «Ізумруд» має розробити стратегію комунікації з клієнтами, до якої входять: питання організації заходів із зв'язків з громадськістю, залучення соціальних мереж для збільшення кількості користувачів послуг, формування певних норм та правил для вирішення конфліктних ситуацій, аналізу проблем з контактами споживачів, створення позитивного середовища та підвищення рівня комфорту для споживача.

6. Запропоновано такі види заходів: організація анімаційної діяльності, формування комплексних обідів. При дослідженні конкурентів підприємства виявлено, що даний заклад має схожі послуги, тому необхідним є форсування власних, нових продуктів та послуг, що можуть сприяти розвитку та зростанню доходів підприємства.

7. Задля реалізації пропонованих послуг необхідно провести такі заходи, як відбір персоналу для надання додаткових послуг, а саме для анімації, розваг та комплексного обслуговування споживачів; відбір персоналу передбачає також підвищення кваліфікації задля якісного надання послуг; розробка нових послуг, а

саме: надання анімаційних послуг, залучення матеріальних ресурсів, ресурсів оборотних засобів тощо; активізація роботи щодо просування послуг підприємства, а також пошук посередників послуг, якими можуть бути туристичні підприємства. Запропоновано організувати анімаційні заходи для споживачів, що мають дітей, а також для швидкого обслуговування значної кількості споживачів у харчуванні пропонуємо комплексні обіди.