

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 241 «Готельно-ресторанна справа»

за темою: **«Напрями вдосконалення діяльності готелю «Fontan Prestige» з
надання додаткових послуг»**

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Копач Ольга Сергіївна _____

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Нездоймінов Сергій Георгійович _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В останні роки готельний ринок характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на послуги колективних закладів розміщення. Одним з основних напрямків формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є надання додаткових послуг або послуг більш високої якості в порівнянні з конкуруючими аналогами. Про це свідчить суспільна практика та досвід тих країн світу, які збудували свій добробут саме завдяки розвитку інноваційних сервісних технологій на підприємствах готельної індустрії. При цьому головним фактором розвитку стала саме пропозиція якісного сервісу та широкій спектр додаткових готельних послуг.

Мета дослідження полягає в розробці практичних рекомендацій щодо розширення додаткових послуг безпеки обслуговування в закладах розміщення в умовах карантинних обмежень та подолання наслідків всесвітньої пандемії, що сприяє підвищенню їх конкурентоспроможності та ефективності господарської діяльності.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати науково-теоретичні засади організації обслуговування споживачів готельних послуг.
2. Дослідити наукові підходи до менеджменту готельних послуг на підприємствах сфери гостинності.
3. Визначити особливості надання додаткових послуг в сфері готельного господарства.
4. Надати характеристику організаційної структури готелю «Fontan Prestige».
5. Провести аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Fontan Prestige».
6. Проаналізувати стан конкурентного середовища готелю «Fontan Prestige».

7. Сформувати заходи щодо забезпечення обслуговування споживачів в готелі «Fontan Prestige» в умовах пандемії COVID-19.

8. Провести економічне обґрунтування впровадження додаткових послуг з безпеки обслуговування в готелі.

Об'єктом дослідження є процеси організації та надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства.

Предмет дослідження - сукупність науково-теоретичних, методологічних і практичних аспектів вдосконалення діяльності підприємств готельного господарства з надання додаткових послуг.

Методи дослідження. Дослідження виконані на основі фактичних матеріалів і літературних джерел, які стосуються діяльності підприємств готельного господарства, розвитку готельних послуг, а також власних спостережень. Основними методами дослідження є: логічні та емпіричні методи; математичного моделювання, порівняння, аналіз, синтез; галузевого аналізу; економіко-статистичний метод тощо.

Інформаційна база дослідження. Теоретичну базу досліджень становлять роботи вітчизняних і зарубіжних фахівців з проблем діяльності підприємств готельного господарства, а конкурентоспроможності додаткових послуг, менеджменту, економічного аналізу. Науково-прикладні аспекти щодо функціонування готелів та надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства знайшло відбиток у працях: Герасименко В.Г., Давиденко І.В., Нездоймінова С.Г., Шикіної О. В., Подлепіної П.О, Gössling S., Scott D., & Hall C. M. та ін. Інформаційною базою дослідження також були статистичні дані, монографічні дослідження, наукові статті, опубліковані в періодичних виданнях та в збірниках науково-практичних конференцій, а також фінансові звіти готелю «Fontan Prestige».

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлені у тезах доповіді «Напрямки розвитку додаткових послуг на підприємствах готельного господарства» в збірнику матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та

готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», яка відбулася 14 квітня 2021 року в м. Одесі.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел. Кваліфікаційна робота містить 70 сторінок, 12 таблиць, 7 рисунків, 5 діаграм, список використаних джерел з 35 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти організації обслуговування споживачів готельних послуг»** розглянуто сутність організації обслуговування споживачів готельних послуг. Технологія обслуговування клієнтів у готелях характеризується циклічністю - послідовним повторенням процесу обслуговування гостя від часу його прибуття у готель до остаточного від'їзду з готелю. Технологічний цикл обслуговування клієнтів - це уніфікований стандартний обсяг послуг з певною послідовністю надання, яким має намір скористатись клієнт і які пропонує засіб розміщення під час перебування клієнта у готелі. Визначено особливості надання додаткових послуг в сфері готельного господарства.

У другому розділі **«Аналіз господарської діяльності готелю «Fontan Prestige»** проаналізовано фінансовий стан готелю, його організаційну структуру. Проведено аналіз показників стану конкурентного середовища готелю, розглянуто динаміку показників розвитку підприємства, інтенсивності руху кадрів, праці персоналу та виробничої програми готельного підприємства. Проаналізовано фактори, що впливають на стан конкурентного середовища готельного підприємства.

У третьому розділі **«Основні напрями удосконалення організації надання додаткових послуг у готелі «Fontan Prestige»** сформовано заходи щодо безпечного обслуговування гостей в готелі «Fontan Prestige» в умовах карантинних обмежень та подолання наслідків пандемії COVID-19. Запропоновано впровадження продукту «Термінал розпізнавання обличчя та

безконтактного дезінфікування рук споживачами готельних послуг», з метою підвищення безпеки обслуговування в умовах адаптивного карантину в країні.

ВИСНОВКИ

Додаткові послуги є запорукою конкурентних переваг готельних підприємств на ринку послуг розміщення. Поки готельно-ресторанний бізнес повільно відновлюється, криза COVID19 продовжує серйозно впливати на діяльність підприємств готельного господарства. Готельно-ресторанній галузі прийдеться внести суттєві зміни у свою діяльність для подолання наслідків COVID-19, щоб забезпечити здоров'я та безпеку працівників та клієнтів, а також підвищити готовність клієнтів користуватись їх послугами. Найважливішим фактором щодо надання основних та додаткових готельних послуг в умовах карантинних обмежень є їх безпечність.

1. У роботі визначено, що готельне господарство є однією із основною ланок індустрії гостинності. Готельній індустрії притаманні такі характерні риси, як невідчутність та невіддільність джерела послуги від її об'єкта. В цілому технологія обслуговування клієнтів у готелях характеризується циклічністю - послідовним повторенням процесу обслуговування гостя від часу його прибуття у готель до остаточного від'їзду з готелю. Метою функціонування підприємств готельного господарства є не тільки отримання прибутку, а й створення умов для комфортного перебування гостей у готелях.

2. Доведено, що на готельному підприємстві важливим аспектом є формування власної системи менеджменту, коли всі рішення обумовлені необхідністю задоволення потреб клієнтів та спираються на зафіксовану управлінську ієрархію. В сучасних умовах, система управління у готелі повинна бути простою і гнучкою, щоб бути конкурентоспроможною. У рамках

системи управління важливим є дотримання основних функцій менеджменту (планування, організації, мотивації, стимулювання та функції контролю).

3. Визначено, що перелік додаткових послуг може доповнюватися, змінюватися в залежності від розмірів та спеціалізації готелю, його розташування та цільового призначення, рівня комфортабельності й інших причин. Найчастіше готелі пропонують своїм гостям скористатися послугами підприємств харчування (бари, ресторани, кафе, буфети, коктейль-бару, фіто-бару), продуктового та сувенірного магазинів, торгових автоматів. Асортимент послуг, що надає готель є надзвичайно різноманітним. Отже, додаткові послуги доцільно розподілити на групи, що мають загальні риси з точки зору задоволення попиту на них.

4. Надано загальну характеристику організаційної структури управління в готелі «Fontan Prestige». Встановлено, що організаційна структура управління поряд із цілями, технологією обслуговування и виробництва готельних послуг, управління персоналом є важливим фактором внутрішнього середовища досліджуваного готельного підприємства. Для уможливлення функціонування організаційної структури управління підприємством його структурні елементи мають бути пов'язані між собою певними лінійними і функціональними зв'язками.

5. Проведено аналіз господарської діяльності готелю «Fontan Prestige». За результатами аналізу встановлено, що готель не є рентабельним. Варто зазначити, що всі показники рентабельності мають негативну тенденцію. Показник рентабельності виробничої діяльності готелю «Fontan Prestige» у серпні 2020 року склав - 2,4%, а у грудні - 1,0%, що свідчить про неефективне управління ресурсами підприємства. Рентабельність продаж у перший аналізований місяць становила - 2,42%, а протягом наступного аналізованого місяця - 1,0%, що відображає недостатній рівень реалізації основних послуг. Рентабельність власного капіталу у серпні склала - 1%, проте у грудні - 0,49%, що свідчить про неефективне використання активів, утворених за рахунок власних коштів.

6. Аналіз стану конкурентного середовища готелю «Fontan Prestige» дозволило виявити основних конкурентів на ринку готельних послуг міста Одеси. Основним конкурентом готелю «Fontan Prestige» є «Appart Hôtel Lyon d'Opera» та «Апарт готель Shellman». Для підвищення рівнів сервісу, збільшення кількості обслугованих гостей та отримання додаткового прибутку, керівництву готелю запропоновано:

- Підвищення умов безпечного перебування гостей в умовах адаптивного карантину;
- Розширення асортименту додаткових послуг;
- Розробка системи персональних знижок для споживачів;
- Постійне інформування споживачів про якість сервісу та дотримання вимог безпеки обслуговування.

7. Керівництву готелю «Fontan Prestige» рекомендовано внести зміни в організацію діяльності служб готелю в умовах адаптивного карантину, що базуються на постанові Кабінету Міністрів України, міжнародних протоколах і стандартах підвищеної протиепідемічної безпеки, включаючи можливість безконтактного заселення в готель і подальшого виїзду, з урахуванням безконтактних платежів та правила проживання для гостей у готелі. Запропоновано додаткові заходи щодо підвищення умов безпечного перебування гостей у готелі.

8. Рекомендовано заходи вдосконалення технології системи контролю доступу для виконання функції розпізнавання осіб та вимірювання температури гостей готелю «Fontan Prestige». Керівництву запропоновано використовувати продукт «Термінал розпізнавання обличчя та безконтактного дезінфікування рук споживачами готельних послуг», який підвищить ефективність додаткових послуг безпеки в умовах адаптивного карантину в країні. За підрахунками, термін окупності терміналу складає 189 днів, а індекс рентабельності інвестицій дорівнює – 3,6.