

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності __241 Готельно-ресторанна справа__
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою __Готельно-ресторанна справа____
(назва освітньої програми)

на тему: «Напрями удосконалення надання послуг у підприємствах
готельного господарства (на прикладі готелю «Каліфорнія»)»

Виконавець:

Студент факультету міжнародної
економіки

Сапожник Артем Дмитрович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

_____к.е.н., доцент_____

(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми обумовлена тим, що в умовах сучасної реальності готельні підприємства мають великий темп розвитку, який не стоїть на місці, тому особливу увагу треба приділити напрямку вдосконалення послуг на підприємстві готельного господарства. Заклади розміщення, які активно працюють на потік туристів мають потребу у швидкості та якості надання послуг.

Готельна індустрія зустрічається з проблемою підвищення ефективності підприємства, його управління, розвитком надання послуг, а також визначення потреб туристів. Готельні комплекси є найважливішим чинником культурних відношень між країною та іноземцями. Від організації управління персоналом і якості обслуговування залежить думка приїжджих та їх задоволення потреб. Комфортабельність і якість надання послуг є головними чинниками, які впливають на вибір підприємства, забезпечення готелю сучасними технологіями обслуговування здатне максимально задовольнити потреби гостей та на базі цього сприяти розвитку індустрії готельного господарства, а також підвищує конкурентоспроможність. Існуючі на даний час проблеми актуалізують проведення досліджень і теоретичних опрацювань по функціонуванню управління обслуговуванням.

Готельна індустрія є важливим чинником державного ринку послуг, кожен рік вона успішно розвивається, розподіляється на нові форми і види підприємств. Саме з таких засобів розміщення активно розповсюджуються готелі, які знаходять популярність між усіма слоями населення.

В сучасних умовах, конкурентоспроможність залежить від рівня надання послуг за ціну, яка задовольняє споживача. Головним механізмом в обслуговуванні колективних закладів розміщення є матеріальні витрати на підтримку якості наданих послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз та напрямки вдосконалення послуг на прикладі готельного підприємства «Каліфорнія».

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні завдання:

- визначити особливості функціонування готельних підприємств;
- вивчити сутність, значення та особливості готельних послуг;
- дослідити управління і проектування якості надання готельних послуг;
- охарактеризувати організаційну структуру готелю «Каліфорнія»;
- проаналізувати фінансово-економічну діяльність готелю «Каліфорнія»;
- оцінити надання послуг у готелі «Каліфорнія»;
- удосконалити кадрову політику готелю «Каліфорнія», як фактор покращення надання послуг
- розробити напрями підвищення конкурентоспроможності послуг готелю «Каліфорнія».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 38 найменувань та 1 додатків. Загальний обсяг роботи становить 72 сторінок. Основний зміст викладено на 67 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 7 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи організації обслуговування клієнтів підприємствами готельного господарства» визначено особливості функціонування готельних підприємств, вивчено сутність, значення та особливості готельних послуг, досліджено управління і проектування якості надання готельних послуг.

У другому розділі «Дослідження специфіки надання послуг в готелі «Каліфорнія» охарактеризовано організаційну структуру готелю,

проаналізовано фінансово-економічну діяльність готелю, оцінено надання послуг у готелі «Каліфорнія».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення надання послуг у готелі «Каліфорнія» запропоновано удосконалення кадрової політики готелю «Каліфорнія», як фактор покращення надання послуг. Запропоновані напрями підвищення конкурентоспроможності послуг готелю «Каліфорнія».

ВИСНОВКИ

1. Визначено особливості функціонування готельних підприємств. Потрібно зауважити, що серед факторів, які впливають на діяльність підприємств готельного господарства, є такі: маркетинг (комплексне вивчення ринку); організаційна структура готелю; розробка готельних продуктів; матеріально-технічне забезпечення діяльності готелю; технологічні процеси обслуговування в готелях; персонал та підвищення його кваліфікації; надання готельних продуктів; контроль якості наданих послуг; стан готельного фонду та його інфраструктури; технічна допомога в обслуговуванні готелю; імідж готелю тощо.

2. Вивчено сутність, значення та особливості готельних послуг. Готельна послуга - це дія (операція) підприємства з розміщення споживача шляхом пропозиції номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням .

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що пропонуються споживачу при розміщенні і проживанні у готелі. Зокрема:

- основні послуги - це обсяг послуг готелю (проживання, харчування), які включені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно укладеного договору;

- додаткові послуги - послуги, що не належать до основних послуг готелю, замовляються і оплачуються споживачем додатково згідно окремого договору (наприклад, послуги автостоянки, пральні, сауни та ін.).

3. Досліджено управління і проектування якості надання готельних послуг. Під управлінням якістю послуг розуміють постійний, планомірний, цілеспрямований вплив на всіх рівнях на фактори та умови, що забезпечують надання послуг оптимальної якості і повноцінне їх споживання.

Система управління якістю послуг включає функції стратегічного, тактичного та оперативного управління; прийняття рішень, управляючих впливів, аналізу та обліку, інформаційно-контрольної діяльності; управління науково-технічними, виробничими, економічними і соціальними факторами і умовами та ін.

4. Охарактеризовано організаційну структуру готелю «Каліфорнія». Організаційна структура підприємства є лінійно-функціональною. Кожен співробітник підрозділу підпорядковується керівнику, через якого реалізуються усі управлінські рішення. Таким чином реалізується принцип єдиного керівництва.

У готелі «Каліфорнія» серед персоналу працює багато профільних та кваліфікованих робітників. Серед висококваліфікованих є бухгалтери, адміністрація, директора підприємства, а також головний інженер. Інші працівники це студенти та люди із середньо-професійною освітою.

Состав готелю сформовано із службовців, які стабільно виконують свої обов'язки, керівництво займається підбором тільки тих робітників, що потрібні для виконання задач на якість підприємства, а не на його кількість. Кожен рік формується новий штат працівників.

5. Проаналізувати фінансово-економічну діяльність готелю «Каліфорнія». Аналіз економічних показників свідчить про стабільне становище підприємства на ринку готельних послуг.

За аналізований період виручка від реалізації послуг готельного підприємства збільшилася на 8,72% в основному за рахунок зростання

виручки від реалізації основних послуг - послуг проживання. Темп зростання виручки від реалізації додаткових послуг склав 104,79%.

Собівартість продукції збільшилася або на 108,73%, при цьому збереглася співвідношення виручка-витрати. Валовий прибуток збільшився на 320 тис. грн. (На 8,67%).

Рентабельність продажів в 2018 р перебувала на рівні 7%, рентабельність основної діяльності - на рівні 8%. Різкого коливання даних показників не спостерігається. Діяльність готелю "Каліфорнія" можна охарактеризувати як стабільну.

Зробивши детальний аналіз надходжень заробітної плати працівника готелю «Каліфорнія», встановлено, що працівник закладу розміщення має досить не погану стимуляцію у вигляді грошовому виразі. А також рівень завантаження свідчать про не погані надбавки у вигляді чайових.

6. Оцінити надання послуг у готелі «Каліфорнія». Інфраструктура готелю «Каліфорнія»:

- ресторан;
- салон краси;
- конференц зал;
- фінська сауна;
- російська лазня;
- ренажерний зал;
- паркова.

В номері є: двоспальне ліжко або два окремих; індивідуальна система клімат-контролю; гіпоалергенні подушки, ковдри; плазмовий телевізор; телефон з виходом на міжнародні лінії; робочий стіл; міні-сейф; міні-бар; Wi-Fi; шафа/гардероб; власна ванна кімната з феном і халатами; безкоштовні предмети туалету

У вартості враховано:

- покращений сніданок ("шведський стіл");
- цілодобовий room service;

- ранній заїзд і пізній виїзд;
- безкоштовна парковка;
- замовлення квитків на будь-яку концертну програму в місті

Окремо сплачується:

- послуги бізнес-центру;
- послуги прасування, пральні та хімчистка;
- СПА, сауна з басейном;
- тренажерний зал;
- салон краси;
- російська лазня;
- фінська сауна;
- всі види масажу;
- організація весіль і банкетів;
- оренда авто;
- трансфер аеропорт-готель
- трансфер від / до аеропорту;
- організація VIP зустрічі;
- транспортні послуги в будь-яку точку України;
- прогулянки і рибалка на катерах і яхтах;
- прогулянки в кареті вечірньою Одесою.

Ціни утворюються від взаємозалежних факторів, їх зміна залежить від тарифів, встановлених підприємством. Також безпосередній вплив на діяльність впливає сезонність і наплив.

Для виявлення аналізу задоволеності клієнтів додатковими і супутніми послугами в готелі «Каліфорнія» було проведено дослідження сайту відгуків про готель постояльцями готелю.

Booking.com – 7,5 (по 10-ти бальній шкалі)

- Чистота – 7,8
- Комфорт – 7,8
- Зручності – 7,3

- Персонал – 7,5
- Співвідношення ціна/якість – 6,3
- Безкоштовний Wi-Fi – 7,4
- Розташування – 8,4

TripAdvisor – 3,5(по 5-ти бальній шкалі)

Hotels24.ua – 8,6

На основі проведеного аналізу готельного підприємства «Каліфорнія» було виявлено, що всі служби готелю працюють злагоджено і дружно.

Для персоналу готелю «Каліфорнія» на першому місці стоїть задоволення потреб клієнта, що говорить про те, що цей готель числиться серед кращих готелів в місцевості.

7. Удосконалити кадрову політику готелю «Каліфорнія», як фактор покращення надання послуг. У даному пункті нами запропоновано складові ефективної кадрової політики як засіб удосконалення кадрової складової ресурсного забезпечення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємства готельного господарства.

Нами була зосереджена увага на двох моментах: по-перше, дотримуватися думки, що «професійний розвиток персоналу - це процес підготовки працівників до виконання нових виробничих функцій, зайняття посад, розв'язання нових завдань, спрямованих на подолання розбіжності між вимогами до працівника і якостями реальної людини»; по-друге, на нашу думку, управління професійним розвитком персоналу будь якого підприємства, у тому числі і готелю, має ґрунтуватися на використанні трьох основних підходів менеджменту: системного, процесного і ситуаційного.

Виходячи з цього управління професійним розвитком персоналу підприємства готельного господарства, на нашу думку, має бути взаємопов'язаним, єдиним, цілісним процесом, основними функціями якого є планування, організація, мотивація і контроль професійного розвитку

відповідно до основних етапів процесу управління персоналом даних підприємств.

Наступний етап, який має бути обов'язковим елементом моделі управління професійним розвитком персоналу - це його оцінка. Як відомо оцінка персоналу - процес оцінки ефективності виконання співробітником своїх посадових обов'язків, результативності його діяльності, розвитку компетентності.

8. Розробити напрями підвищення конкурентоспроможності послуг готелю «Каліфорнія». У сучасних умовах ринку міжнародний готельний менеджмент перебуває в постійному пошуку нових підходів до оцінки ефективності та конкурентоспроможності діяльності закладів розміщення. Порівняно новою, але вже досить виправданою технологією оцінки ефективності діяльності готельних підприємств є система збалансованих показників (Balanced Scorecard, BSC), яка є інструментом стратегічного управління компанією на основі вимірювання та оцінки її ефективності за допомогою оптимально підібраних показників, що відображають усі аспекти діяльності організації як фінансові, так і нефінансові (навчання і розвиток співробітників, бізнес- процеси, споживачі).

Для підприємств вітчизняного готельного бізнесу, у тому числі і для готелю «Каліфорнія» можна запропонувати наступну систему збалансованих показників (табл. 3.2), в межах якої здійснюється формування цільових орієнтирів стратегічного розвитку, трансформація стратегічних цілей в показники середньострокового управління, моніторинг руху підприємства на шляху до стратегічних цілей, актуалізація та коригування цілей.

Також, дуже важливим елементом покращення надання послуг і підвищення конкурентоспроможності готелю «Каліфорнія» є мотивація персоналу.

Відтак, стратегічна мета обґрунтування та впровадження механізму розвитку системи мотивації персоналу туристичних підприємств складається з досягнення цілей двох взаємопов'язаних процесів на туристичних підприємствах: розвитку системи мотивації персоналу та формування стійких мотивів у персоналу щодо досягнення цілей, які стоять перед підприємством.

Таким чином, при управлінні системою мотивації персоналу обґрунтованість рівня оплати праці - як стимулюючого чинника розвитку мотивації, є надзвичайно важливим критерієм. Така обґрунтованість, на наше переконання, досягається за наявності методик формування та розподілу фонду оплати праці (ФОП), у яких враховується інші два критерії - ступінь виконання нормованих завдань і професійно-кваліфікаційний рівень їх виконавців (персоналу), та зміна основних результатних показників (зокрема - сукупної продуктивності), що й дозволяє досягти стратегічної мети при впровадженні механізму розвитку мотивації персоналу на туристичних підприємствах.

Окрім економічних, матеріально-грошових винагород, особливу роль у мотиваційному механізмі відіграє система соціальних заохочень і винагород: медичне страхування працівників, допомога співробітникам, забезпечення відпочинку дітей, позики на придбання житла, організація безкоштовних обідів тощо.

Отже, елементи мотиваційної стратегії управління доцільно об'єднати в такі групи: організація праці й робочого середовища: організація трудового процесу, сприятливі умови праці, регламентація праці, поділ і кооперація праці; економічні заохочення і стимули: заробітна плата, премії, акції, бонуси, участь у розподілі прибутків; соціальні заохочення й винагорода: участь у страхуванні, житло, освіта, медицина, спорт; розвиток персоналу: творче зростання, посадове зростання, участь в управлінні; оцінювання персоналу: відповідність займаній посаді; аналіз та оцінювання продуктивності праці.