

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

Давиденко І.В. \_\_\_\_\_  
(підпис)

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавру**  
зі спеціальності 241 «Готельно – ресторана справа»  
за освітньою програмою 241 «Готельно – ресторана справа»

на тему: **Напрями організації обслуговування груп туристів**  
**(на прикладі готелю : «Premier Geneva Hotel»)**

**Виконавець**

студентка 4 курсу, групи 41  
ФМЕ, денної форми навчання  
Сироткіна Вікторія Олегівна \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник:**

к.п.н, ст.викладач кафедри ТіГРБ  
(науковий ступінь, вчене звання)

Мартінова Наталя Степанівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Індустрія гостинності постійно змінюється, і ці зміни весь час відбуваються швидше. У міру того, як галузь зростає разом з технічними досягненнями, зростає і різноманітність потреб споживачів.

Останні тенденції в готельній індустрії наголошують на необхідності розробки ефективних стратегій, що дозволяють реагувати на цю різноманітність.

В епоху цифрових технологій потрібно використовувати будь-яку можливість, щоб відрізнити себе і свою гостинність від інших. Все більше клієнтів очікують, що їх відвідування будуть адаптовані під них.

Індустрія готельного підприємства працює завдяки різним унікальним туристичним продуктам і послугам. Готельні послуги – гнучкі у своєму виконанні. Продукти готельної справи нелегко стандартизувати, оскільки вони створені для клієнтів з різними інтересами і вимогами. Основна мета готелю – це зробити проживання у готелі для туристів найкомфортнішим, тому часто готельні фахівці залучаються до різних нововведень, експериментів та унікальних додаткових послуг, щоб залучити більше туристів до готелю.

Індустрію туризму часто називають найбільшою галуззю в світі, на яку припадає 10% світового ВВП. У 2016 році кількість іноземних туристів перевищило 1,2 мільярда: це істотний вплив на економіку і переміщення товарів і послуг. Туризм також вважається експортом і унікальний тим, що споживачі приходять до продукту, який споживається на місці.

**Актуальність досліджень** в обслуговуванні групи туристів підприємствами готельно - ресторанної сфери в сучасних умовах. Груповий туризм пропонує широкий спектр переваг, включаючи економічні вигоди для готелю, що залучають велику кількість відвідувачів, завдяки грошам, які вони витрачають на перебування в готелі, додаткові послуги. Завдяки заселенню туристичної групи до готелю, завантаженість підприємства одразу помітно підвищується. Гіді туристичної групи надають туристам доступ до організованих екскурсій по місцевих визначних пам'ятках. Також є можливість залучити угоду з гідом, на постійне проживання у готелі його туристів.

Теоретичні аспекти організації обслуговування груп туристів досліджували ряд зарубіжних і вітчизняних вчених, зокрема: В. К. Федорченка, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч, М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Бойко М.Г., Гопкало Л.М. і т.д.

Дослідження стану розвитку видів туризму розглянуто в роботах таких вчених і практиків, як : В.Г. Герасименко С.Г. Нездоймінов , Н.В. Ярова, Корж Н.В., Басюк Д.І., Гутовська Н.Г, М. А. Заєць, О. М. Борідько.

**Мета роботи** – дослідити теоретичні основи організації обслуговування груп туристів у готелі та на основі них розробити і розрахувати програму для залучення груп туристів, впровадити комплекс заходів та удосконалити обслуговування гостей в готельному підприємстві.

Досягнення мети обумовило необхідність вирішення наступних завдань:

- вивчити сутність та зміст організації обслуговування груп туристів;
- дослідити теоретичні основи організації туристичних груп на підприємстві готельного господарства;
- дослідити стан прийому груп туристів та досвід прийому і обслуговування туристів;
- надати характеристику готелю «Premier Geneva Hotel» та провести аналіз основних показників господарсько - економічної діяльності підприємства;
- проаналізувати організаційну структуру управління «Premier Geneva Hotel» та дослідити організацію обслуговування постояльців підприємства;
- розробити та запропонувати ефективний комплекс заходів, програму для туристичної групи, щодо удосконалення обслуговування групи туристів в готелі «Premier Geneva Hotel».

**Об'єктом дослідження** є діяльність з організації обслуговування груп туристів в готелі «Premier Geneva Hotel».

**Предметом дослідження** є система організації обслуговування на підприємстві та у світі.

**Теоретичною основою** роботи є наукові праці вітчизняних та закордонних учених з проблем організаційно – економічного функціонування малих готелів, циклу обслуговування клієнтів, стратегічних напрямків розвитку туристичного бізнесу, Закони України.

**Інформаційною базою** для роботи є нормативно-правові акти в галузі туризму та готельного господарства, звітні матеріали та дані готелі «Premier Geneva Hotel», а також результати спостережень та опитувань працівників готелю.

**В процесі роботи використовувались наступні методи дослідження** - системний підхід; статистичний аналіз; економічний аналіз, соціологічне опитування; бесіда; дослідження якості послуг.

**Структура та зміст дипломної роботи:** робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 78 сторінок машинописного тексту. Робота містить 14 таблиць, 10 рисунків, список використаної літератури складається із 53 найменувань.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи організації обслуговування груп туристів у готельному господарстві**» розглянуто такі питання.

В результаті дослідження теоретичних основ організації обслуговування груп туристів встановлено: за визначенням, Групові заклади - це потужна сила, оскільки вони дозволяють залучити групу туристів, а готель оплачує лише витрати на поширення реклами та маркетинг за одноразове бронювання.

Орієнтація на туристичні групи - ідеальний варіант для невеликого готелю, оскільки він дозволяє максимально збільшити заповнення за одне не дороге бронювання.

Основні вимоги для заселення туристичної групи: 1) туристські групи повинні мати при собі дійсні загальногромадянські закордонні паспорти. 2) Керівник групи повинен мати при собі лист приймаючої туристичної організації (запрошення), а також список членів групи. 3) Члени туристських груп здійснюють поїздки тільки в складі цих груп.

Туристи з групи розміщаються звичайно у двомісних номерах, і тільки для керівника групи надається одномісний номер. Всі туристи заповнюють анкети, в графі мета приїзду слід писати - туризм. Адміністратор заповнює груповий дозвіл на поселення за безготівковим розрахунком, де вказуються номери кімнат, в яких будуть жити туристи.

Існує багато нюансів при обслуговуванні туристичної групи, можна виділити основні, а саме: для груп передбачені більш суворі, на відміну від індивідуальних гостей, умови ануляції бронювання, кожен відділ у готелі отримує інструкцію щодо того, що необхідно підготувати на певному етапі проживання групи, проведення інструктажу для працівників служб напередодні групового заїзду є необхідним заходом, який дозволяє уникнути багатьох помилок і непорозумінь в період поселення і проживання гостей в готелі, власнику готелю рекомендується надавати безкоштовне обслуговування одному представнику турагента.

У другому розділі «**Дослідження стану прийому груп туристів в м.Одеса та досвіду прийому і обслуговування туристів на прикладі «Premier Geneva Hotel»**» досліджено діяльність об'єкту роботи.

Готельне підприємство «Premier Geneva Hotel», відноситься до малих готелів з номерним фондом у 38 номерів. Лінійний тип організаційної структури управління в готелі «Premier Geneva Hotel» відображає лінійні форми комунікації між ланками управління; весь комплекс управлінських функцій і вироблення управлінських рішень зосереджений в лінійному менеджері. В готелі «Premier Geneva» найчастіше зупиняються громадяни України (69%), на другому за чисельністю можна виділити країни Ізраїлю, США, Італія, Іспанія, Норвегія з показником (19%) на третьому Прибалтійські країни (12%). Постійних гостей у готелі становить 73%. Забезпечення гостей співвідношенням ціни і якості при одночасній підтримці стабільного прибутку і недопущення того, щоб бути підірваним конкурентами одне з основних завдань готелю.

Аналіз даних гостей готелю «Premier Geneva Hotel» за кількістю проживаючих показав, що у готелі «Premier Geneva Hotel» найбільше проживають сімейні пари (до 5 людей), на другому місці це пара людей у номері 32% відповідно (напарники по роботі, друзі), на третьому місці – гості які проживають у номері одні – 19%, та на останньому – це група туристів від 5 людей.

Діяльність даного готельного підприємства є жорстко регламентованою та стандартизованою, зокрема це стосується процесу організації обслуговування гостей готелю у різних відділах закладу. Розвитку персоналу організації. Керівництво готелю постійно докладє зусиль для оптимізації та покращення обслуговування на підприємстві, зокрема значна увага приділяється навчанню та підвищенню кваліфікації менеджерів, штатних робітників як центрального офісу, так і регіональних офісів мережі в цілому.

У третьому розділі **«Шляхи удосконалення обслуговування в «Premier Geneva Hotel»** надані такі пропозиції.

1. Рухання предметів, приручення світла, оснащення вікон, оновлення стін, меблів, додавання деталей, придбання квітів, рослини у горщику, додавання текстури, встановлення спеціальних цін для груп туристів, створення комплексного харчування. Оновлення номерів та інтер'єру готельного підприємства «Premier Geneva Hotel», допоможе підвищити коефіцієнт заброньованих номерів та залучить нових постояльців. Виходячи з бюджету і специфіки групи, рекомендовано запропонувати спеціальні нетто-тарифи. Підібрати оптимальні варіанти розміщення для груп гостей в залежності від їх потреб і особливостей (вікових, національних, гастрономічних, професійних і т.д.).

2. Вивчення іноземної мови на базовому рівні для покоївок.

Рекомендовано для персоналу готелю «Premier Geneva Hotel» вітати іноземних клієнтів за допомогою вітання на їхній рідній мові. Для персоналу готелю, який не володіє іноземною мовою, записатися на курси для вивчення іноземної мови. Підвищення рівня знань іноземної мови у працівників, допоможе гостям готелю почувати себе більш комфортно. У зв'язку з цим у роботі було проведено обґрунтування заходів щодо покращення рівня знань та наведено прикладні ситуації і способи її вирішення.

2. Розробка та оцінка ефективності програми для залучення туристичних груп на готельне підприємство «Premier Geneva Hotel», що: за рахунок введення програми для туристичних груп підвищиться рівень завантаженості готелю. При продажі турів готель не тільки залучатиме до себе групових туристів, а й отримуватиме дохід від проданих програм для туристів. Всі витрати окупляться за 2 продані програми. Відповідно, можна стверджувати, що створення програми для обслуговування групових туристів у готелі «Premier Geneva Hotel» дозволить підвищити завантаженість готелю, а також залучить нових постояльців до закладу.

## **ВИСНОВКИ**

Ми з'ясували, що одним із найголовніших факторів для залучення груп туристів до готелю є унікальні додаткові послуги, аутентичне місцерозташування, асортимент основних послуг які надає готель.

Основою удосконалення організації служб прийому і розміщення в готельному підприємстві є постійне та системне долучання до інструкції з дій у певних ситуаціях. Існує певна кількість методів, які допомагають готелю швидше та ефективніше обслуговувати гостей під час прийому та розміщення в готельному господарстві.

Важливо відмітити, що для створення дієвої системи організації обслуговування групи туристів на підприємстві, необхідно розробити власну стратегію та унікальні програми і додаткові послуги до залучення такого типу клієнтів. Аналізуючи попередню роботу готельного закладу з різними сегментами постояльців та вирішеннями проблемних ситуацій, враховуючи збіг різних обставин, особистий характер клієнта та унікальність проблеми на підприємстві готельного господарства.

У змісті теоретичних основ особливостей прийому та розміщення туристичних груп виділяють такі елементи: туристські групи повинні мати при собі дійсні загальногромадянські закордонні паспорти. Керівник групи повинен мати при собі лист приймаючої туристичної організації (запрошення), а також список членів групи. Члени туристських груп здійснюють поїздку тільки в складі цих груп. За тиждень до заїзду групи координатор становить і розсилає керівникам усіх задіяних підрозділів готелю особливий документ - меморандум, в якому прописана програма проживання і план заходу для групи в готелі.

Питання обслуговування групи туристів в готельних підприємствах є нормативно обґрунтованими з чіткими інструкціями у проблемних ситуаціях.

За допомогою правильно оформлених документів спрощується процес обслуговування великих та малих туристичних груп. Уникаються можливі негативні ситуації. Правильна побудова організації обслуговування групи туристів дає змогу персоналу готелю вирішити проблеми до їх виникнення, налагоджуються зв'язки готелю з групою, з'являється чітка послідовність дій в обслуговуванні туристичної групи. Визначаються пріоритети у вирішенні проблем під час перебування туристів у готельному підприємстві.

Розвиток різних видів туризму в м. Одеса має великий потенціал при грамотному підході до вирішення проблем які існують. Варто відмітити можливість зробити місто туристичним центром для туристів з регіону так і за кордоном.

Готель «Premier Geneva Hotel» - об'єкт аналізу роботи, 4-х зірковий готель у центрі Одеси, який входить до мережі «Geneva Hotels Group», за своє існування накопив постійних гостей, власні традиції та характер в обслуговуванні постояльців підприємства.

Гостям готелю, які в основному постійні гості та представники бізнес класу, надається спектр сучасних основних та додаткових послуг, які відповідають категорії готелю та вимогам споживачів готельного продукту.

Готельний комплекс – розташований у центрі міста та неподалік від моря, що є великою перевагою серед інших готельних підприємств. Таке місцезорозташування залучає різні сегменти туристів. Особливістю готелю «Premier Geneva Hotel» є середні ціни на ринку пропонованих послуг, при якісному обслуговуванні постояльців. Також, варто відмітити настінний розпис, який занесено до Книги рекордів Гіннеса як найбільший настінний розпис. Гості готелю отримують унікальну можливість зупинитися у готелі та обрати номер з видом на яскравий настінний розпис, це значно виділяє продукт готель серед інших готельних продуктів конкурентів.

Результати основних показників господарсько – економічної діяльності готелю «Premier Geneva Hotel» свідчать про стабільність підприємства, помірну завантаженість закладу. Варто відзначити, що готель приділяє велику увагу безпеці для гостей, ретельно слідкує за чистотою у номерах та підсобних приміщеннях готельного підприємства, збільшують показники використання господарсько – економічної діяльності готелю, аналізують клієнтів у готелі.

Організація технологій обслуговування гостей та туристичних груп в готелі «Premier Geneva Hotel» має унікальну специфіку спрямовану на клієнтів готелю. Варто відмітити, що персонал готелю уважно ставиться до всіх постояльців готельного комплексу. Враховуючи побажання та потреби різних типів клієнтів. Тому, можна зробити визначення, що керівництво готелю «Premier Geneva Hotel» враховує побажання гостей, залучає певні заходи для їх створення, удосконалює пропозиції персоналу який обслуговує гостей, та враховує актуальність і доцільність у впровадженні певних заходів у готельному комплексі. Організовує семінари, різних типів заходи, курси для підвищення кваліфікації працівників, удосконаленню навичок для підвищення якості обслуговування у готелі.

За результатами оцінки діяльності з організації роботи в готелі «Premier Geneva Hotel» можна констатувати, що на підприємстві сформована певна роль обслуговування туристів, але дана політика обслуговування не досконала.

Результати аналізу діяльності готелю «Premier Geneva Hotel», його господарсько – економічної діяльності за період 2018-2019 р.р. та оцінки заходів з організації обслуговування груп туристів надали можливість обґрунтувати та запропонувати програму дій з удосконалення організації обслуговування туристів та туристичних груп що, безумовно сприятиме підвищенню завантаженості готелю та залучить нових постояльців.

Основними напрямками удосконалення організації обслуговування груп туристів готелю «Premier Geneva Hotel», як основи для створення ефективної системи організації обслуговування на підприємстві є: залучення персоналу для вивчення іноземної мови, оновлення інтер'єру приміщень, стійки рецепції, за допомогою різних методів та заходів. Рухання предметів для оновлення інтер'єру номеру, зміна та заміна освітлення, додавання до номерів різних категорій та до приміщень додаткових деталей, текстур. Встановлення спеціальних цін на харчування для туристичної групи, створення комплексного меню харчування. Запропоновано для гостей нові додаткові

послуги, а саме: безкоштовний трансфер туристичної групи за певних умов, організація банкету, корпоративу, ділових зустрічей під ключ. Організація конференцій та виставок.

Обов'язки та відповідальність за розробку та організацію впровадження програми щодо удосконалення обслуговування туристичної групи повинна бути покладена на адміністратора ресторану, шеф - кухаря, традиційними функціями яких є організація банкетів, створення нового меню відповідно.

Нами було обґрунтовано та запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення організації обслуговування туристичних груп у готелі «Premier Geneva Hotel», яка складається з наступних кроків:

- 1) оновлення інтер'єру та оснащення номерів всіх категорій;
- 2) створення нових додаткових пропозицій;
- 3) підвищення якості обслуговування за кордонних туристів, вивчаючи іноземну мову;
- 4) створення комплексного харчування та встановлення спеціальних цін;

Ми проаналізували різні методи підвищення якості та організації обслуговування груп туристів у готелі «Premier Geneva Hotel», але обрали головним напрямом покращення стану приміщень та номерів. Далі ми акцентували увагу на необхідності розрахунку спеціальної програми для туристичної групи яка зупиняється у готелі «Premier Geneva Hotel».



## АНОТАЦІЯ

**Сироткіна В.О., «Напрями організації обслуговування груп туристів (на прикладі готелю «Premier Geneva Hotel»).**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно - ресторанна справа» за освітньою програмою 241 «Готельно - ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі розглядаються теоретичні засади організації обслуговування груп туристів на підприємствах готельного господарства. Розкрито зміст основи організації прийому та розміщення туристів в готелі, поняття і функції служб прийому і розміщення. Також досліджено світовий досвід ефективного розміщення туристичних груп в готельному бізнесі. Досліджено стан розвитку видів туризму та потенціалу міста як туристичного центру. Надано характеристику готелю «Premier Geneva Hotel», проаналізовано його основні показники господарсько–економічної діяльності в динаміці, охарактеризовано продукт готелю. Детально вивчено та оцінено технологію обслуговування груп туристів в готелі «Premier Geneva Hotel».

Запропоновано:

- напрями вдосконалення організації обслуговування туристичних груп «Premier Geneva Hotel» як основи для підвищення завантаженості номерного фонду на підприємстві;
- шляхи удосконалення обслуговування в готельному підприємстві;
- комплекс заходів щодо вдосконалення організації обслуговування в готелі «Premier Geneva Hotel».

Також представлено заходи для підвищення обслуговування туристичних груп та розрахунок ефективності програми щодо вдосконалення організації обслуговування в готелі «Premier Geneva Hotel».

**Ключові слова:** організація обслуговування, група туристів, організаційна структура управління готелем, удосконалення обслуговування, особливості прийому та розміщення туристичних груп.

## ANNOTATION

### **Syrotkina V.O., Directions for services organizing for tourists groups (on the example of the hotel «Premier Geneva Hotel»)**

Qualifying work for a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" according to the educational program 241 "Hotel and restaurant business" - Odessa National Economic University. - Odessa, 2019.

The theoretical bases of the organization of service of groups of tourists at the enterprises of hotel economy are considered in the work. The content of the basis of the organization of reception and accommodation of tourists in the hotel, the concept and functions of reception and accommodation services are revealed. The world experience of effective accommodation of tourist groups in the hotel business is also studied. The state of development of types of tourism and the potential of the city as a tourist center is studied. The characteristics of the hotel "Premier Geneva Hotel" are given, its main indicators of economic activity in dynamics are analyzed, the product of the hotel is characterized. The technology of servicing groups of tourists in the Premier Geneva Hotel has been studied and evaluated in detail.

Suggested:

- directions of improvement of the organization of service of tourist groups "Premier Geneva Hotel" as a basis for increase of loading of number fund at the enterprise;

- ways to improve service in the hotel business;

- a set of measures to improve the organization of service in the hotel "Premier Geneva Hotel".

Measures are also presented to increase the service of tourist groups and calculate the effectiveness of the program to improve the organization of service in the hotel "Premier Geneva Hotel".

**Key words:** service organization, group of tourists, organizational structure of hotel management, service improvement, peculiarities of reception and accommodation of tourist groups.