

**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»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»

на тему: «Удосконалення організації надання додаткових послуг на підприємствах
готельного господарства (на прикладі готелю «Amsterdam»)»

Виконавець

студент факультету міжнародної економіки

Філатова Єлізавета Дмитрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Галасюк Світлана Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження полягає в наступних аспектах:

– Конкурентна боротьба. Готельна індустрія постійно зростає, і конкуренція між готелями стає все більш жорсткою. Постачання основних послуг, таких як розміщення та харчування, вже не є достатнім для забезпечення конкурентоспроможності. Готелі повинні шукати нові способи привернення і задоволення клієнтів, і надання різноманітних додаткових послуг стає ключовим елементом успіху.

– Зміна попиту та очікувань клієнтів. Сучасні гості готелів стають все більш вимогливими і мають різноманітні потреби. Вони очікують більш широкого спектру послуг, які забезпечать комфорт, зручність і задоволення під час їх перебування. Готелі повинні враховувати ці зміни попиту та пристосовувати свою організацію надання послуг, щоб задовольняти очікування своїх клієнтів.

– Підвищення рівня задоволеності клієнтів. Надання додаткових послуг може значно підвищити рівень задоволеності гостей готелю. Це може включати такі послуги, як екскурсії, бронювання квитків на різні заходи, прокат автомобілів та інші, які роблять перебування гостей більш комфортним і приємним. Задоволені клієнти частіше повертаються і рекомендують готель своїм знайомим, що допомагає збільшити популярність

– Збільшення прибутковості. Впровадження додаткових послуг може призвести до збільшення доходів готелю. Клієнти готелю, задоволені розмаїттям і якістю наданих послуг, більш схильні витратити гроші на додаткові сервіси та активності. Це може включати прокат автомобілів, організацію екскурсій, бронювання квитків і багато іншого. Збільшення доходів з додаткових послуг може вплинути на підвищення прибутковості готелю і його фінансову стабільність.

– Підвищення конкурентоспроможності. Готелі, які пропонують широкий спектр додаткових послуг, мають перевагу перед конкурентами. Вони здатні привернути більше клієнтів і вирізнитися серед інших готелів. Успішна реалізація стратегії надання додаткових послуг допоможе готелю «Amsterdam» зайняти сильну позицію на ринку та збільшити свою конкурентоспроможність.

– Розширення цільової аудиторії. Надання додаткових послуг дозволяє готелю привертати нові категорії клієнтів. Наприклад, якщо готель пропонує послуги перекладача або організує екскурсії, він може залучати клієнтів з-за кордону або туристів, які цікавляться відвідуванням місцевих пам'яток. Це розширює готелю базу клієнтів і забезпечує додаткові можливості для прибутковості.

Таким чином, дане дослідження має велику актуальність, оскільки допоможе готелю адаптуватися до змін у попиті,

задовольнити вимоги сучасних клієнтів, підвищити рівень задоволеності, збільшити прибутковість та покращити свою конкурентоспроможність на ринку готельного господарства.

Метою кваліфікаційної роботи є розроблення та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на удосконалення організації надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства на прикладі діяльності готеля «Амстердам». В рамках дослідження будуть проаналізовані наявні послуги готелю, визначені потреби та очікування клієнтів, розроблені пропозиції щодо удосконалення та розширення кола додаткових послуг, а також зроблено економічне обґрунтування впровадження запропонованих заходів.

Для реалізації мети дослідження необхідно вирішити такі **завдання**:

- розглянути сутність готельних послуг та специфіку їх надання;
- визначити класифікацію готельних послуг на основі та додаткові за українським законодавством;
- дослідити світовий та вітчизняний досвід організації та надання додаткових послуг в готелях;
- розглянути специфіку функціонування готеля «Amsterdam»;
- визначити особливості надання додаткових послуг в готелі «Amsterdam»;
- дослідити динаміку виробничо-економічної діяльності готеля «Amsterdam»;
- оцінити конкурентну позицію готелю «Amsterdam»;
- розробити комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання додаткових послуг в готелі «Amsterdam»;
- економічно обґрунтувати впровадження окремих додаткових послуг в готелі «Amsterdam».

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

Предметом є сукупність теоретичних і практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення організації надання додаткових послуг на прикладі готеля «Амстердам».

Методи дослідження, які використовувалися в кваліфікаційній роботі, включали аналіз, узагальнення, класифікацію, абстрактно-логічні методи, комбіновані описові та порівняльні методи, моделювання, графічні, економічні та статистичні методи.

Інформаційну базу дослідження склали наукові публікації і монографічні видання вітчизняних і зарубіжних учених, нормативно-правові документи України, матеріали наукових конференцій, інтернет-джерела, звітні дані готеля «Амстердам» за ряд років.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (41 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 71

сторінку комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 65 сторінках. Робота містить 20 таблиць та 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти організації надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства»** розглянуто сутність готельних послуг та специфіку їх надання, визначено класифікацію готельних послуг на основні та додаткові, а також досліджено світовий та вітчизняний досвід організаціях та надання додаткових послуг.

У другому розділі **Організаційно-економічні аспекти організації надання додаткових послуг на прикладі готелю «Amsterdam»** розглянуто специфіку функціонування готелю «Amsterdam», визначено особливості надання додаткових послуг в досліджуваному готелі, та досліджено динаміку виробничо-економічної діяльності.

У третьому розділі **«Рекомендації, спрямовані на удосконалення організації надання додаткових послуг в готелі «Amsterdam»** було оцінено конкурентну позицію готелю «Amsterdam», розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання додаткових послуг, а також економічно обґрунтовано впровадження окремих додаткових послуг.

ВИСНОВКИ

1) Розглянуто основну сутність готельних послуг, яка полягає у створенні гостинної та комфортної атмосфери для гостей, забезпеченні їхнього розміщення, харчування, розваг та інших потреб, пов'язаних з перебуванням у готелі. Специфіка надання готельних послуг включає такі аспекти:

- Розміщення та проживання;
- Харчування та ресторани послуги;
- Прибирання та обслуговування;
- Обслуговування гостей.

2) Визначено, що основні послуги визначені законодавством як послуги, що забезпечуються готелем у складі його основної діяльності і повинні бути надані за стандартами готельної галузі. Додаткові послуги є необов'язковими для готелю, але можуть надаватися додатково за додаткову плату або у випадках, коли готель пропонує такі послуги. Основні готельні послуги можуть включати:

- Розміщення та проживання;
- Харчування;
- Прибирання та обслуговування;

- Охорона та безпека;
 - Консьєрж-послуги;
- Додаткові готельні послуги можуть включати;
- Транспортні послуги;
 - Конференц-послуги;
 - Фітнес-центр та спа-послуги.

3) Досліджено організацію та надання додаткових послуг в готелях, які можуть відрізнятись у світовому та вітчизняному досвіді через культурні, економічні та регуляторні особливості. Нижче наведено загальний порівняльний огляд:

- Розмаїтість послуг;
- Рівень сервісу;
- Технологічні інновації;
- Цінова політика.

4) Розглянуто специфіку готельно-ресторанного комплексу «Amsterdam», який має 4 зірки за міжнародною класифікацією готелів. Номерний фонд складає 23 номери на 46 місць, пропонує п'ять категорій номерів, серед яких Стандарт, Стандарт покращений, Напівлюкс, Делюкс та Люкс.

5) Визначено особливості надання додаткових послуг в готелі "Amsterdam", які включають:

- Загальні послуги: Готель надає стандартні послуги, такі як цілодобова стійка реєстрації та наявність міні-маркету на території готелю. Ці послуги є загальноприйнятими для більшості готелів.
- Послуги для комфорту гостей: Готель "Amsterdam" приділяє увагу комфорту гостей, забезпечуючи місця для куріння, кондиціонер, опалення та звукоізоляцію. - Ці фактори впливають на задоволення потреб клієнтів та їх комфорт під час перебування в готелі.
- Послуга "дзвінок-будильник": Наявність цієї послуги може бути корисною для гостей, які мають важливі зустрічі або рейси та бажають не пропустити їх. Це додаткова послуга, яка сприяє організації та пунктуальності гостей.
- номери зі шумоізоляцією та сімейні номери: Готель пропонує номери зі шумоізоляцією, що забезпечують спокій та комфорт гостей. Також, наявність сімейних номерів сприяє задоволенню потреб сімей з маленькими дітьми.
- Додаткові послуги: Готель "Amsterdam" також надає додаткові послуги, такі як трансфер, номери для некурців та обслуговування номерів. Ці послуги сприяють додатковому комфорту та зручності для гостей.
- Стандартні послуги: Готель надає послуги, які є загальноприйнятими для більшості готелів, такі як щоденне прибирання та сніданок в номері. Ці послуги відповідають вимогам багатьох гостей та сприяють їхньому комфорту.
- Послуги з догляду за одягом: Готель надає послуги прасування одягу,

хімчистки та пральні, що є корисними для гостей, які перебувають в готелі на довший термін або мають специфічні потреби щодо догляду за одягом.

- Наявність додаткових зручностей: Готель пропонує дитячі ліжечка та зберігання багажу, що може бути корисним для сімей з маленькими дітьми або гостей, які мають багаж, який потрібно зберегти на певний час.

- Безкоштовні туалетно-косметичні засоби: Готель "Amsterdam" надає безкоштовні туалетно-косметичні засоби, що є стандартними для багатьох готелів. Ці послуги сприяють комфорту та задоволенню гостей.

б) Досліджено динаміку виробничо-економічної діяльності готелю, на основі якої зроблено наступні висновки:

- Місткість готелю "Amsterdam" не змінилася і складала 46 місць.

- Кількість наданих послуг зменшилася на 368 одиниць (4,17%). Послуги іноземним громадянам знизилися на 651 одиницю (46,09%), а громадянам України зросли на 283 одиниці (3,82%).

- Обслуговано 4002 гостя в 2022 році, що на 92 особи менше, ніж у 2020 році. Обслуговування іноземних громадян зменшилося на 210 осіб (46,68%), а громадян України зросло на 118 осіб (3,24%).

- Середня тривалість перебування в готелі змінилася незначно: з 2,2 днів в 2020 році до 2,1 днів в 2022 році. Іноземні громадяни перебувають в готелі довше, ніж громадяни України (3,2 дні і 2,0 дні відповідно у 2022 році).

- Середня завантаженість одного готельного місця зросла зі 89 до 92 у 2021 році, але знизилася до 87 у 2022 році.

- Коефіцієнт завантаження збільшився з 0,53 до 0,51 у 2022 році, а потім знизився до 0,5.

- Загальні доходи готелю від основних послуг у 2021 році зросли на 2121 тис. грн. За весь період 2020-2022 років загальні доходи збільшилися на 599,1 тис. грн. (5,34%).

- Середня вартість проживання зросла на 126 грн (9,92%) у досліджуваному періоді, що пов'язано з інфляцією.

7) Оцінка конкурентної позиції дала наступні висновки:

- Готель "Amsterdam" має потенціал для подальшого розвитку та поліпшення своїх послуг. На основі аналізу багатьох аспектів готелю, можна зробити декілька висновків:

- Готель має хорошу репутацію серед гостей, але є деякі аспекти, які потребують уваги та покращень. Персонал повинен продовжувати підвищувати свою кваліфікацію, адже професіоналізм і доброзичливість співробітників є важливими факторами для задоволення гостей. Також слід приділяти увагу дрібницям та деталям, щоб забезпечити комфорт та зручності, які відповідають потребам гостей.

- Розширення спектру послуг готелю може привести до збільшення

задоволеності гостей та прибутковості. Аналіз послуг, які надаються конкурентами та врахування відгуків гостей, може допомогти визначити нові послуги, які можна додати до асортименту готелю. Зокрема, організація бенкетів, оренда автомобілів, бронювання квитків та інші додаткові послуги можуть бути привабливими для гостей.

- Готель має різні групи гостей, і важливо задовольняти їхні унікальні потреби. Розробка спеціальних програм та послуг для родин, груп друзів та бізнес-туристів може підвищити привабливість готелю для цих груп. Важливо враховувати зворотний зв'язок гостей та активно працювати над вдосконаленням якості обслуговування.

- Маркетингові зусилля і просування готелю на різних каналах зв'язку з потенційними гостями є важливими для привернення нових клієнтів. Готель може використовувати ефективні маркетингові стратегії та інструменти, щоб підкреслити свої переваги та унікальність.

8) Розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання додаткових послуг в готелі «Amsterdam». Основними кроками для досягнення цієї мети буде:

1. Аналіз поточного стану: Оцінка процесів надання послуг, виявлення сильних і слабких сторін.
2. Встановлення пріоритетів: Визначення найважливіших послуг на основі зворотного зв'язку від клієнтів.
3. Розробка нових послуг: Впровадження нових послуг, враховуючи переваги конкурентів та потреби гостей.
4. Поліпшення існуючих послуг: Підвищення якості поточних послуг.
5. Покращення інфраструктури: Розширення та покращення інфраструктури готелю.
6. Навчання персоналу: Навчання співробітників щодо надання додаткових послуг.
7. Зворотний зв'язок від клієнтів: Збір зворотного зв'язку від гостей та його використання для вдосконалення послуг.
8. Маркетинг та просування: Розробка стратегії маркетингу для підкреслення переваг послуг.

АНОТАЦІЯ

Філатова Є.Д «Удосконалення організації надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства (на прикладі готелю «Amsterdam»)»

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

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» Одеський національний економічний університет. – Одеса,

2023.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – є процес організації надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства.

У роботі розглянуто – сутність готельних послуг та специфіку їх надання; визначено класифікацію готельних послуг на основні та додаткові за українським законодавством; досліджено світовий та вітчизняний досвід організації та надання додаткових послуг в готелях.

В аналітичній частині розглянуто загальну характеристику діяльності готелю «Amsterdam», розглянуто специфіку функціонування готеля «Amsterdam»; визначено особливості надання додаткових послуг в готелі «Amsterdam»; досліджено динаміку виробничо-економічної діяльності готеля «Amsterdam»; оцінено конкурентну позицію готелю «Amsterdam».

Розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання додаткових послуг в готелі «Amsterdam» та економічно обгрунтовано впровадження окремих додаткових послуг в готелі «Amsterdam».

Ключові слова: готельне господарство, додаткові послуги, готельні послуги.

ANNOTATION

Filatova E.D. "Improving the organization of providing additional services at hotel enterprises (on the example of the "Amsterdam" hotel)"
Qualification work for obtaining a bachelor's degree in a specialty 241 "Hotel and restaurant business" according to the educational program «"Economics and organization of the hotel and restaurant business»
Odesa National University of Economics. - Odesa, 2023.

The qualification work consists of three sections. The object of the study is a process of organizing the provision of additional services at hotel enterprises.

The work examines the essence of hotel services and the specifics of their provision; the classification of hotel services into basic and additional according to Ukrainian legislation is determined; the global and domestic experience of organization and provision of additional services in hotels is studied.

In the analytical part? the general characteristics of the operation of the "Amsterdam" hotel, the specifics of the operation of the "Amsterdam" hotel are considered; the specifics of providing additional services at the "Amsterdam" hotel are defined; the dynamics of production and economic activity of the hotel "Amsterdam" were investigated; the competitive position of the "Amsterdam" hotel was evaluated.

Proposals aimed at the a set of measures to improve the organization of providing additional services at the Amsterdam hotel was developed and the implementation of individual additional services at the Amsterdam hotel was economically justified.

Keywords: hotel management, additional services, hotel service