

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

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

(назва бакалаврської програми)

**тему: «Удосконалення організації обслуговування в курортних готелях
(на прикладі готелю Немо)»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Демчук Марина Вікторівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н доцент

Шикіна Ольга Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Зростаюча конкуренція в індустрії гостинності та зміни в уподобаннях туристів ставлять перед курортними готелями виклик у покращенні своїх послуг та забезпеченні найвищого рівня задоволення гостей. Готель Немо, в якості одного з провідних курортних готелів, складає особливий інтерес для вивчення та впровадження нових стратегій та ініціатив.

Удосконалення організації обслуговування в готелі Немо може включати в себе впровадження нових технологій для автоматизації процесів, розробку персоналізованих програм обслуговування для клієнтів, оновлення інфраструктури та розвиток екологічно чистих ініціатив.

Розвиток таких аспектів, як онлайн-бронювання, мобільні додатки для гостей, інтеграція штучного інтелекту для підтримки клієнтів та вдосконалення системи управління готелем, може значно поліпшити якість обслуговування та забезпечити вищий рівень задоволення гостей.

Таким чином, удосконалення організації обслуговування в курортних готелях, особливо на прикладі готелю Немо, є актуальною та стратегічно важливою ініціативою, спрямованою на забезпечення конкурентоспроможності та вищої якості обслуговування в сучасному готельному бізнесі.

Мета кваліфікаційної роботи є генерація шляхів удосконалення організації обслуговування в готелі «Немо».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- визначити поняття та особливості обслуговування у готелях;
- розглянути специфіку визначення курортного готелю;
- розглянути методи оцінки рівня обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- навести характеристику готелю «Немо»;
- провести аналіз внутрішнього середовища готелю «Немо»;
- надати оцінку конкурентній позиції готелю «Немо»;
- розробити основні заходи, спрямовані на удосконалення організації обслуговування у готелі «Немо»;
- провести обґрунтування економічної доцільності впровадження запропонованих заходів щодо вдосконалення обслуговування у готелі «Немо».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес удосконалення організації обслуговування в курортних готелях.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання удосконалення організації обслуговування в курортних готелях на прикладі готелю «Немо».

Методом дослідження роботи є застосування діалектичного підходу до аналізу взаємозв'язку та розвитку явищ і процесів. Для досягнення поставленої мети і вирішення завдань кваліфікаційної роботи були використані наступні загальнонаукові методи: абстрактно-логічний метод: використовувався для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять та формулювання висновків, системний аналіз: застосовувався для аналізу діяльності

готелю «Немо», графічний метод: використовувався для наочного представлення статистичних даних, табличний та групування методи: застосовувалися під час аналізу діяльності готелю «Немо», конструктивний та експериментальний методи: використовувалися для оцінки результатів запропонованих заходів щодо удосконалення розвитку готелю «Немо».

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених удосконаленню організації обслуговування в готелях, досить мало уваги приділено удосконаленню обслуговування саме в курортних готелях.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності готелю «Немо» та підвищення його іміджу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 72 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 68 сторінках. Робота містить 23 таблиць, 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Науково-теоретичні аспекти управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства» було визначено поняття та особливості обслуговування у готелях. Розглянуто специфіку визначення курортного готелю. Було наведено методи оцінки рівня обслуговування на підприємствах готельного господарства.

У другому розділі «Дослідження організації обслуговування в готелі «Немо», надано загальну характеристику готелю «Немо», проведено аналіз внутрішнього середовища готелю та проаналізовано його конкурентні позиції.

У третьому розділі «Напрями удосконалення організації обслуговування в готелі «Немо»» було запропоновано впровадити систему управління якістю. Було економічно обґрунтовано доцільність впровадження такого заходу.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Удосконалення організації обслуговування в курортних готелях (на прикладі готелю Немо)»:

1. В готельній сфері важливою є циклічність обслуговування гостей, що передбачає послідовне повторення процесу від їх прибуття до від'їзду. Гостьовий цикл обслуговування має чотири етапи, починаючи з попереднього контакту з

клієнтом і закінчуючи фінальним розрахунком. Ключовими моментами є підготовка до прибуття, зустріч та розміщення гостей, саме обслуговування та завершення перебування. Ці етапи відображають важливість створення комфортного середовища для гостей та можливість надання їм різноманітних послуг. Ефективне обслуговування гостей має значний вплив на їх задоволення та утримання позитивного враження про готель, що впливає на їхні майбутні вибори та репутацію готелю.

2. Створення перших курортних готелів має давню історію, яка почалася в Стародавньому Єгипті, де країна відома не лише культурними пам'ятками, але й лікувальними курортами. Римляни та греки успадкували цей досвід і також використовували його. Згодом було сформульовано різноманітні визначення курортних готелів, одне з яких надано стандартом ДСТУ 4527:2006 в Україні. Курортний готель – це готель, розташований на території курорту, який надає умови для відпочинку та оздоровлення. Аналізуючи наукову літературу, можна сформулювати визначення курортного готелю як закладу готельного господарства, який спеціалізується на висококласному відпочинку та оздоровленні гостей у привабливому природному або культурному середовищі. Курортні готелі надають широкий спектр послуг, спрямованих на забезпечення комфорту та задоволення гостей, і часто розташовуються біля моря, у горах або на інших природних місцевостях. Вони можуть мати різні рівні комфорту та розміри, але спільна їхньою рисою є надання можливості для відпочинку та оздоровлення у затишному середовищі.

3. У сучасній практиці оцінки готельних послуг застосовуються різноманітні методи, такі як усне опитування, анкетування, таємний гість, експертний метод, SERVQUAL, SERVPERF та діаграма Ісікави. Методи усного опитування та анкетування дозволяють збирати відгуки гостей щодо їхнього перебування та оцінювати рівень задоволення. Таємний гість і експертний метод використовуються для непомітної оцінки якості обслуговування з точки зору професіоналів у готельній сфері. Методи SERVQUAL та SERVPERF спрямовані на порівняння очікувань клієнтів з фактичними враженнями від послуги. Діаграма Ісікави використовується для вимірювання, оцінювання та поліпшення якості виробничих процесів. Застосування цих методів дозволяє готелям аналізувати свої сильні та слабкі сторони та підвищувати якість наданих послуг.

4. Готель «Немо» знаходиться на березі Чорного моря, що робить його привабливим для туристів, особливо в літній період. Головною особливістю готелю є наявність власного дельфінарію, що дозволяє гостям скористатися унікальними послугами. Готель пропонує номери різних категорій з видом на море, парк, місто, паркінг або казино. Гостям доступні одномісні, двомісні та чотиримісні номери. Для проведення ділових зустрічей, переговорів, семінарів та конференцій готель пропонує кімнату для зустрічей «Meeting Room» та конференц-зал, оснащені сучасною технікою та безкоштовним Wi-Fi. Готель «Немо» приваблює широку аудиторію, включаючи сімейні пари з дітьми, ділових людей, молодь та зірок. Готель забезпечує комфортний відпочинок протягом усього року, що робить його одним з найкращих виборів для туристів в Одесі.

5. Аналіз відгуків клієнтів на Google та Booking.com показує, що готель має багато позитивних відгуків. Але деякі гості вказують на недоліки, такі як невідповідність ціни та якості, неякісне прибирання номерів, погане обслуговування персоналом та проблеми з оснащенням номерів. Діаграма Ісікави виявила проблеми з якістю обслуговування у критеріях «Персонал» та «Послуги». Недоліки у критеріях «Контроль» та «Середовище» свідчать про недостатню увагу керівництва до контролю стандартів обслуговування. Фінансовий аналіз показує, що загальний фінансовий результат до оподаткування збільшився на 4,9 тис. грн. за рахунок прибутку від основної операційної діяльності. Показники рентабельності почали знижуватися: рентабельність продажів знизилася з 0,0048% у 2022 році до 0,0017% у 2023 році, а рентабельність власного капіталу зменшилась з 2% до 1,99%.

6. Аналіз діяльності готелю «Немо» виявив кілька потенційних можливостей для удосконалення. Зокрема, пропонується впровадження системи управління якістю, нових послуг для гостей, налагодження партнерських зв'язків, використання генераторів та екологічних технологій. Також слід переглянути цінову політику, розробити нові акційні пропозиції та систему бонусів, впровадити програму лояльності, а також розробити рекламну кампанію для міжнародного ринку та укласти угоди з іноземними туристичними операторами. Порівняльний аналіз конкурентів, таких як «Maristella Marine Residence», «Premier Hotel Odesa» та «M1 "Club Hotel"», показав, що готель «Немо» має найвищі оцінки і є конкурентоспроможним на ринку. Проте, «Немо» відстає за ціною політикою, що потребує уваги керівництва. Головним конкурентом є «M1 "Club Hotel"», який трохи відстає від «Немо» за оцінками. Таким чином, для утримання конкурентних переваг на ринку готельних послуг в Одесі, готелю «Немо» рекомендується зосередитися на вдосконаленні цінової політики та продовжувати розвивати свої сильні сторони.

7. Готелю «Немо» рекомендується впровадити систему управління якістю згідно з ДСТУ ISO 9001:2015 для покращення обслуговування та підвищення конкурентоспроможності. Це стратегічне рішення сприятиме загальній ефективності організації та забезпечить міцну основу для сталого розвитку. На початковому етапі слід здійснити аналіз діяльності, оцінити управлінську структуру та виробничі процеси. Потім потрібно сформулювати місію, бачення та цілі якості готелю, розробивши конкретні плани дій для їх досягнення. Після впровадження системи управління якістю готель «Немо» може пройти сертифікацію відповідно до ISO 9001:2015, що підтвердить відповідність міжнародним стандартам якості.

8. Після впровадження системи управління якістю, готель «Немо» отримає безліч переваг, які сприяють поліпшенню всієї роботи та задоволеності гостей. По-перше, покращується якість обслуговування завдяки стандартизації процесів, що забезпечує стабільно високий рівень обслуговування. По-друге, підвищується рівень задоволення гостей, оскільки систематичний підхід до управління якістю дозволяє ефективніше реагувати на їхні потреби. По-третє, зменшуються витрати через оптимізацію процесів та управління ресурсами. Також підвищується конкурентоспроможність готелю, що робить його більш привабливим для нових і постійних клієнтів, та з'являються можливості для укладання угод із закордонними

партнерами. Ефективне управління ризиками та покращена внутрішня комунікація також сприяють успішному функціонуванню готелю. Фінансові розрахунки показують, що індекс рентабельності проекту складає 1,09, внутрішня норма прибутку інвестицій – 94%, а термін окупності – 1 рік, що підтверджує економічну ефективність впровадження СУЯ в готелі «Немо».

АНОТАЦІЯ

Демчук М.В. «Удосконалення організації обслуговування в курортних готелях (на прикладі готелю Немо)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єктом дослідження – процес удосконалення організації обслуговування в курортних готелях. Предметом дослідження є науково-практичні питання удосконалення організації обслуговування в курортних готелях на прикладі готелю «Немо».

Метою роботи є генерація шляхів удосконалення організації обслуговування в готелі «Немо».

У роботі проаналізовано діяльність готелю «Немо», виявлено його конкурентне становище та виокремлено слабкі сторони діяльності готелю у порівнянні з її конкурентами.

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження ряду заходів. Проаналізована ефективність, враховуючи витрати на впровадження заходів.

Ключові слова: надання послуг, готель, удосконалення організації, «Немо», задоволення гостей.

ANNOTATION

Demchuk M.V. «Improving the organization of service in resort hotels (on the example of the Nemo hotel)».

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2024.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

The object of the research is the process of improving the organization of service in resort hotels. The subject of the study is scientific and practical issues of improving the organization of service in resort hotels using the example of the Nemo hotel.

The purpose of the work is to generate ways to improve the organization of service at the Nemo Hotel.

The work analyzes the activity of the Nemo hotel, reveals its competitive position, and highlights the weak points of the hotel's activity compared to its competitors.

Based on the results of the study, the feasibility of implementing a number of measures was formulated. The effectiveness was analyzed, taking into account the costs of implementing the measures.

Keywords: provision of services, hotel, improvement of organization, "Nemo", guest satisfaction.