

Форма № Н-9.02

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародної економіки

(повна назва факультету)

Кафедра економіки та управління туризмом

(повна назва кафедри)

**Допустити до
захисту**

Завідувач кафедри _____
(підпис)

Герасименко В. Г.
(прізвище та ініціали)

“ ___ ” _____ 2015 року

Дипломна робота

магістра

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

з теми

«Організаційно-економічні аспекти функціонування
бізнес-готелів»

Виконала: студентка 6 курсу,
гр. 68

спеціальності 8.14010301

«Туризмознавство (туристична
діяльність)»

(шифр і назва спеціальності)

Царенко К. В.
(прізвище та ініціали)

Керівник к.е.н., доцент
Галасюк С.С.

(прізвище та ініціали)

ОДЕСА – 2015 рік

АНОТАЦІЯ

Царенко К. В. «Організаційно-економічні аспекти функціонування
бізнес-готелів»

Дипломна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня
спеціаліста за програмою «Економіка та управління туризмом»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2015 рік

Дипломна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес функціонування бізнес-готелів на прикладі готелю «Vele Rosse».

У роботі розглянуто теоретичні основи створення та розвитку бізнес-готелів, основні чинники формування сегменту готелів ділового призначення, особливості надання послуг в бізнес-готелях, світовий та вітчизняний досвід функціонування готелів для бізнес-туристів. В аналітичній частині зроблено дослідження процесу функціонування бізнес-готелю «Vele Rosse» на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Пропоновано основні напрями підвищення ефективності функціонування бізнес-готелю «Vele Rosse», зокрема обґрунтовано удосконалення організаційної структури управління готелем; рекомендовано комплекс заходів щодо отримання додаткового доходу бізнес-готелем «Vele Rosse» на підставі оцінки його конкурентної позиції серед найближчих конкурентів; пропоновано розширення асортименту додаткових послуг на підставі вивчення відгуків та пропозицій клієнтів готелю; розрахована економічна ефективність впровадження окремих пропонованих заходів.

Дипломна робота містить 117 сторінок, 21 таблицю, 17 рисунків, список літератури з 61 найменування.

Ключові слова: бізнес-готель, ефективність функціонування, готельний продукт.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА НА ТЕМУ

«ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ОТЕЛЕЙ»

ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ 1.	Теоретические основы создания и развития бизнес-отелей	
1.1.	Основные факторы формирования сегмента гостиниц делового назначения.....	6
1.2.	Особенности предоставления услуг в бизнес-отелях.....	15
1.3.	Мировой и отечественный опыт функционирования гостиниц для бизнес-туристов.....	28
РАЗДЕЛ 2.	Исследование процесса функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse»	
2.1.	Изучение специфики предоставления услуг в бизнес-отеле «Vele Rosse».....	41
2.2.	Анализ организационной структуры управления гостиницей «Vele Rosse».....	55
2.3.	Динамика производственно-экономической деятельности бизнес-отеля «Vele Rosse».....	64
РАЗДЕЛ 3.	Основные направления повышения эффективности функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse»	
3.1.	Совершенствование организационной структуры управления бизнес-отелем «Vele Rosse».....	76
3.2.	Оценка конкурентной позиции бизнес-отеля «Vele Rosse» для изучения возможностей повышения эффективности его функционирования.....	88
3.3.	Экономическое обоснование открытия SPA-салона для повышения эффективности функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse».....	98
ВЫВОДЫ	109
Список использованных источников	113

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Ежегодно в мире совершается более 150 млн. международных деловых поездок, около 60 млн. из которых приходится на европейский регион. По прибытиям и доходам от делового туризма он занимает первое место среди остальных макрорегионов мира. Удельный вес бизнес-путешественников в общем туристопотоке составляет всего 20%, однако доход от их посещений оценивается в 60% оборота индустрии туризма.

Европейский рынок деловых путешествий имеет сложную структуру. Здесь доминируют бизнес-поездки, а также поездки на конгрессы, выставки и торговые ярмарки. Большой процент деловых путешествий приходится на инсентив-туры.

В Украине центрами делового туризма являются, в основном, три города – Киев, Одесса и Львов, которые имеют определенную инфраструктуру для размещения бизнес-туристов и предложения им услуг для проведения деловых мероприятий. Тем не менее, отечественный рынок бизнес-отелей пока находится в стадии формирования. Даже термина «бизнес-отель» не существует в украинском законодательстве. Поэтому особенно актуальным является выявление особенностей функционирования средств размещения для деловых туристов и предложение мероприятий, направленных на повышение эффективности их деятельности.

Целью дипломной работы является разработка и обоснование практических рекомендаций организационно-экономического характера, направленных на повышение эффективности функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse».

Задачами данного исследования являются:

- изучение основных факторов формирования сегмента гостиниц делового назначения;
- выявление особенностей предоставления услуг в бизнес-отелях;
- изучение мирового и отечественного опыта функционирования гостиниц для бизнес-туристов;

- определение специфики функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse»;
- анализ организационной структуры управления бизнес-отелем «Vele Rosse»;
- проведение оценки динамики производственно-экономической деятельности гостиницы «Vele Rosse»;
- предложение и экономическое обоснование основных рекомендаций по повышению эффективности функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse».

Объектом исследования является процесс функционирования гостиничных предприятий делового назначения.

Предметом исследования является совокупность теоретических и практических аспектов, связанных с возможностью повышения эффективности функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse».

Для написания данной дипломной работы были использованы такие **методы** исследования: диалектический метод познания, абстрактно-логический (теоретические обобщения и формулирование выводов), ситуационный анализ, метод средних, абсолютных и относительных величин, сравнения, графический, экономико-статистический и др.

Информационную базу составили научные публикации и монографические издания отечественных и зарубежных учёных, нормативно-правовые акты Украины, материалы научных конференций, Интернет-ресурсы, информация Всемирной туристической организации, статистические сборники, отчетные данные бизнес-отеля «Vele Rosse» за ряд лет.

Отдельные результаты исследования представлялись на научно-практических конференциях в виде публикации тезисов докладов в сборниках научных трудов:

- «Необхідність удосконалення нормативно-правового забезпечення надання екскурсійних послуг» (Одеса, 2014 рік);
- «Особливості функціонування бізнес-готелів в Одеському регіоні» (Львів, 2015 рік).

ВЫВОДЫ

В первом разделе дипломной работы сформулированы основные факторы формирования сегмента гостиниц делового назначения, исследованы особенности предоставления услуг в бизнес-отелях, изучен мировой и отечественный опыт функционирования гостиниц для бизнес-туристов.

Второй раздел посвящен исследованию процесса функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse», в связи с чем:

- изучена специфика его деятельности с точки зрения комплектования продукта «бизнес-отель», выявлена структура номерного фонда, ассортимент основных и дополнительных услуг, рассмотрены возможности гостиницы в плане проведения бизнес-мероприятий в соответствии с имеющимися в «Vele Rosse» помещениями – конференц-залом, залом для переговоров, бизнес-комнатой;

- проанализирована организационная структура управления бизнес-отелем «Vele Rosse», определен ее тип, выявлены некоторые проблемы, существующие в расстановке кадров;

- произведена оценка эффективности производственно-экономической деятельности в разрезе разных подразделений (спальный корпус, ресторанное хозяйство, предоставление бизнес-услуг, предоставление дополнительных услуг), проанализированы доходы, расходы и финансовый результат, рассчитаны показатели рентабельности данного средства размещения.

В результате проведенного анализа сделан вывод о том, что основной доход (около 65%) бизнес-отель «Vele Rosse» получает от услуг размещения, на втором месте находится доход от предоставления услуг питания (приблизительно 25%), и совсем незначительный доход приносят дополнительные услуги (не более 8-9%). При этом, удельный вес доходов от предоставления бизнес-услуг составляет около 5%. В течение исследуемого периода времени (2012-2014 годы) по всем видам дохода наблюдается положительная динамика. Однако максимальное

значение дохода пришлось на 2013 год, после чего отмечено его снижение на 6% по итогам 2014 года.

В числе негативных тенденций развития бизнес-отеля «Vele Rosse» названы следующие:

- уменьшение коэффициента загрузки номерного фонда (с 0,53 в 2013 году до 0,43 в 2014 году);
- снижение прибыли почти на 106,8 тыс. грн. (или на 25,7%) за 2012-2014 годы;
- уменьшение всех видов рентабельности;
- превышение темпов роста расходов над темпами роста доходов (144,9% и 155,7% соответственно) за 2012-2014 годы;
- уменьшение общего туристопотока в 2014 году по сравнению с 2013 годом на фоне роста цен за обслуживание;
- постоянное удорожание цен на ресторанный продукт;
- узкий ассортимент дополнительных видов обслуживания и отсутствие в нем некоторых видов услуг, необходимых деловым туристам и членам их семей, несмотря на имеющиеся пожелания клиентов на этот счет.

В качестве недостатков гостиницы «Vele Rosse» при ее позиционировании в качестве отеля делового назначения указаны следующие:

- место расположения гостиницы – не очень удобно для бизнес-туристов, так как она находится достаточно далеко от центра города, в районе с плохо развитой транспортной инфраструктурой (при этом в перечне услуг бизнес-отеля отсутствует услуга аренды автомобиля);
- название гостиницы («Алые паруса») – входит в противоречие с основным предназначением отеля, который поставил перед собой задачу – максимально обслуживать туристов, прибывающих с деловыми целями.

Среди положительных явлений отмечены следующие: уютная атмосфера, приятный интерьер, приветливый персонал, наличие услуг для обслуживания деловых туристов, трансфер, бильярд, пользование сауной и закрытым

плавательным бассейном, фитнес-центром, прокат велосипедов, заказ экскурсионного обслуживания и развлечений по заявкам гостей.

В третьем разделе, на основании исследования, проведенного ранее, а также после изучения жалоб клиентов бизнес-отеля, опубликованных на различных форумах, и анализа основных конкурентов «Vele Rosse» (гостиниц «Принцесса» и «Особняк», расположенных поблизости и предлагающих услуги конференц-сервиса), предложены определенные рекомендации по повышению эффективности функционирования данного средства размещения. Основные рекомендации сведены к следующему:

- прежде всего, на наш взгляд, бизнес-отелю «Vele Rosse» целесообразно оптимизировать существующую организационную структуру управления, что позволит более эффективно использовать ее потенциал;

- в связи с незначительным объемом предоставления дополнительных услуг, можно запланировать мероприятия по расширению ассортимента предоставляемых бизнес-отелем «Vele Rosse» видов обслуживания. В частности, можно предложить гостинице поменять интернет-провайдера в связи с низкой скоростью Wi-Fi в номерах; организовать прокат автомобилей; обустроить открытый бассейн с расстановкой столиков вокруг него; создать салон красоты, косметический кабинет или SPA-салон, что будет достаточно привлекательно и для деловых туристов, и для тех, кто приезжает с целью отдыха.

В пункте 3 третьего раздела дипломной работы представлено экономическое обоснование открытия SPA-салона при бизнес-отеле «Vele Rosse», построен график точки безубыточности внедрения данного подразделения и сделан общий расчет экономической эффективности работы гостиницы с учетом функционирования SPA-салона.

Так, по сравнению с 2014 годом доходы бизнес-отеля «Vele Rosse» могут возрасти на 668,8 тыс. грн., или на 14,7%. При этом затраты увеличатся на 543,3 тыс. грн., или на 12,8%, т.е. темп их роста будет меньше, чем у доходов, что положительно скажется на финансовом результате от производственно-

экономической деятельности всего отеля. Прирост заработной платы работников составит 16,5%. Прибыль от реализации услуг гостиницы, включая обслуживание в SPA-салоне, достигнет 434,2 тыс. грн., что означает увеличение ее объема на 40,7%.

Что касается рентабельности, то все ее виды будут иметь положительную динамику. Все это указывает на повышение эффективности работы бизнес-отеля «Vele Rosse» за счет создания нового подразделения – SPA-салона.

Результатом проведенного исследования явилось достижение поставленной цели дипломной работы и решение ее основных задач, вследствие чего предложен комплекс мероприятий по повышению эффективности функционирования бизнес-отеля «Vele Rosse».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.portal.rada.gov.ua>.
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.
3. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 11.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. - 18 с.
6. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
7. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2006. – 352 с.
8. Алексеева А. И. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: учебное пособие / А. И. Алексеева, Ю. В. Васильев. – М.: КНОРУС, 2007. – 426 с.
9. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебное пособие. – М. : Академия, 2009. – 224 с.
10. Арутюнова Д.В. Стратегический менеджмент: учебное пособие / Д. В. Арутюнова. – Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010. – 122 с.
11. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту : навчальний посібник / В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська. – К. : Альтерпрес, 2004. – 288 с.

12. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учебное пособие / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
13. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М.: Вершина, 2006. – 200 с.: табл.
14. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навчальний посібник / В. К. Банько. – К. : Дакор, 2008. – 328 с.
15. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
16. Барнгольц С. Б. Методология экономического анализа деятельности хозяйствующих субъектов / С. Б. Барнгольц, М. В. Мельник. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 221 с.
17. Бойцова М. Все про облік та організацію готельного бізнесу / М. Бойцова, О. Піроженко. – Х.: Фактор, 2007. – 232 с.
18. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 352 с.
19. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса: учебн. пособие / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 380 с.
20. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. / С. П. Гаврилюк. – К. : Київ. нац.торг.-екон. ун-т, 2006.- 180 с.
21. Галасюк С. С. Особливості функціонування бізнес-готелів в Одеському регіоні / С. С. Галасюк, К. В. Царенко // Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 25-26.12.2015 р. – Львів : Львівська економічна фундація, 2015.
22. Галасюк С. С. Проблеми визначення ємкості готельної бази в Україні / С. С. Галасюк // Вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка» : зб. наук. праць. Спецвип. 33. Ч. 3. – Ужгород : Ужгород. нац. ун-т, 2011. – С. 36 – 41.

23. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 178 с.
24. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 236 с.
25. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навч. посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 244 с.
26. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса / В.Г.Герасименко. – Одесса: Черноморье, 1997. – 180 с.
27. Головка О. М. Організація готельного господарства : навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К. : Кондор, 2012. – 338 с.
28. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: навч. посібник / Л. П. Дядечко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
29. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов : учебное пособие / О. П. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004.
30. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме : теория и практика : учебное пособие / А. С. Запесоцкий. – СПб: СПбГУП, 2003.
31. Зорин И.В. Туризм как вид деятельности : учебник / И. В. Зорин, Т. П. Каверина, В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 288 с.
32. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2001. – 216 с.
33. Круль Г. Я. Основы готельної справи : навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.
34. Колесник О. О. Оцінка стану конкурентоспроможності туристичних підприємств України / О. О. Колесник // Економіка. Управління. Інновації. - 2009. - №2.

- 35.Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К⁰, 2008. – 328 с.
- 36.Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика : навч. посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- 37.Мунін Г. Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навчальний посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, А. С. Артеменко, Ю. В. Кошиль / за заг. ред. Л. С. Трофименко і О. О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 370 с.
- 38.Нездоймінов С. Г. Підприємницький вектор розвитку регіонального туризму : монографія / С.Г. Нездоймінов. – Одеса : Пальміра, 2011. – 344 с.
- 39.Нездоймінов С. Г. Туризм як фактор регіонального розвитку : методологічний аспект та практичний досвід : монографія. – Одеса : Астропринт, 2009. – 304 с.
- 40.Отели для бизнеса или что нужно деловым путешественникам? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magaz.su/otel-dlya-biznesa-chto-nuzhno-delovym-puteshestvennikam>.
- 41.Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны) : учебное пособие / Г. А. Папирян. – М. : Экономика, 2000. – 207 с.
- 42.Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посібник / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
- 43.Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. проф. В.Г. Герасименка ; авт. кол. : В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса : Астропринт, 2013. – 304 с.
- 44.Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник / Х. Й. Роглєв. – К. : Кондор, 2009. – 408 с.
- 45.Система оценки гостиниц Европы «Hotelstars Union» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hotelstars.eu>.
- 46.Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 144 с.

47. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебн. пособие. – М. : Магистр, 2009. – 431 с.
48. Смирнов И. Г. Логістика туризму : навчальний посібник / И. Г. Смирнов. – К. : Знання, 2009. – 444 с.
49. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
50. Туризм и гостиничное хозяйство: учебн. пособие. – М. : МарТ, 2007. – 352 с.
51. Фатхутдинов Р. А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление / Р. А. Фатхутдинов. – М. : Инфра-М, 2006. – 312 с.
52. Формирование бизнес-плана SPA-салона [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://md-bplan.ua>.
53. Шесть способов улучшить эффективность отелей [Электронный ресурс] / Режим доступа – <http://prohotelia.com.ua/2010/01/profitability>.
54. Форма № 1-КЗР «Звіт про діяльність колективного засобу розміщення» / Документи бізнес-готеля «Vele Rosse».
55. Форма № 2 «Звіт про фінансові результати» / Документи бізнес-готеля «Vele Rosse».
56. Бизнес-отель «Vele Rosse» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vele-rosse.com.ua>.
57. Бизнес-отель «Особняк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.osobnyak.com>.
58. Бизнес-отель «Принцесса» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://princess.od.ua>.
59. Booking.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.booking.com>.
60. Agoda [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.agoda.com>.
61. TripAdvisor [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tripadvisor.ru>.