

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Економіка та управління туризмом»

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ У БІЗНЕС-  
ГОТЕЛЯХ»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної  
економіки

Цимбаліст Олеся Юріївна \_\_\_\_\_

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Щорічно у світі здійснюється понад 160 млн. ділових поїздок, біля 60 млн. з яких припадає на європейський макрорегіон, визнаний світовим лідером за кількістю прибуттів та доходів від ділового туризму. Варто зазначити, що питома вага бізнес-подорожуючих у структурі туристопотоку становить лише 20%, однак доход від їх подорожей перевищує 60% загального обороту індустрії туризму.

Світовий ринок ділових подорожей має складну структуру, в якій домінують класичні ділові поїздки, а також поїздки на семінари та конференції, відвідування виставок та ярмарок. Окремими сегментом ділових поїздок вважаються також інсентив-тури.

В Україні центрами ділового туризму є, в основному, такі великі міста як Київ, Одеса та Львів, які мають спеціальну інфраструктуру для розміщення ділових туристів та для організації проведення бізнес-заходів. Проте вітчизняний ринок спеціалізованих готелів ділового призначення знаходиться ще на стадії формування. В українському законодавстві дотепер не існує навіть терміну «бізнес-готель». Тому актуальним є виявлення особливостей функціонування засобів розміщення, призначених для обслуговування ділових туристів, та пропонування заходів, спрямованих на удосконалення надання послуг у бізнес-готелях.

**Метою** кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення надання послуг у бізнес-готелях на прикладі готелю «Чорне море Рішельєвська».

**Задачами** даного дослідження є:

- розгляд бізнес-готелю як елемента інфраструктури ділового туризму;
- виявлення особливостей надання послуг в готелях ділового призначення;
- вивчення вітчизняного досвіду функціонування готелів для бізнес-туристів;
- визначення специфіки функціонування бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська»;
- дослідження динаміки виробничо-економічної діяльності бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська»;
- оцінка конкурентної позиції бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська»;
- пропонування варіантів удосконалення організаційної структури управління бізнес-готелем «Чорне море Рішельєвська»;
- розробка комплексу заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська» згідно вимогам до готелів ділового призначення;
- економічне обґрунтування пропозицій з удосконалення обслуговування клієнтів в бізнес-готелі «Чорне море Рішельєвська».

**Об'єктом** дослідження є процес надання послуг у бізнес-готелях.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення надання послуг у бізнес-готелі «Чорне море Рішельєвська».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані наступні **методи досліджень**: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний, тощо.

**Інформаційну базу** склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські за зарубіжні нормативно-правові акти, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, статистичні збірники, зокрема публікації Всесвітньої туристичної організації, а також звітні дані готелю «Чорне море Рішельєвська» тощо.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (55 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 113 сторінок. Основний зміст викладено на 97 сторінках. Робота містить 38 таблиць, 12 рисунків.

**Публікації.** Окремі результати дослідження були представлені на науково-практичних конференціях у вигляді публікацій тез доповідей у збірниках наукових праць:

– «Роль міжнародних готельних ланцюгів у сучасній індустрії гостинності» (Тула, 2013 рік);

– «Сезонність як фактор, впливаючий на надання послуг готельними підприємствами» (Переяслав-Хмельницький, 2015 рік).

За результатами виконаної кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 2 тези доповідей:

– «Світові та національні тенденції розвитку ділового туризму» (Збірник Міжнародної науково-практичної конференції «Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи» м. Дніпро, 2017 рік);

– «Розвиток інфраструктури бізнес-готелів Одеського регіону в умовах сьогодення» (Збірник II Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні тенденції в економіці та управлінні», м. Запоріжжя, 2017 рік).

### **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі дипломної роботи «Теоретичні аспекти організації обслуговування клієнтів в бізнес-готелях» сформульовані основні фактори формування сегменту готелів ділового призначення, досліджені особливості надання послуг у бізнес-готелях, розглянутий вітчизняний досвід функціонування готелів для бізнес-туристів.

Другий розділ дипломної роботи «Дослідження організації надання послуг в бізнес-готелі «Чорне море Рішельєвська» присвячений дослідженню процесу функціонування бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська», у зв'язку з цим:

– вивчена специфіка його діяльності з точки зору формування

комплексного продукту «бізнес-готель», виявлена структура номерного фонду, асортимент основних і додаткових послуг, розглянуті можливості готелю у плані проведення бізнес-заходів у відповідності до наявної інфраструктури готелю «Чорне море Рішельєвська»;

– проаналізована організаційна структура управління бізнес-готелем «Чорне море Рішельєвська», визначено її тип;

– проведена оцінка ефективності виробничо-економічної діяльності готелю «Чорне море Рішельєвська».

У третьому розділі «Основні рекомендації, спрямовані на вдосконалення організації надання послуг в бізнес-готелі «Чорне море Рішельєвська» на підставі аналізу основних конкурентів цього готелю представлені та економічно обґрунтовані певні пропозиції, які здатні вплинути на підвищення якості обслуговування клієнтів у даному готелі.

### **ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Діловий туризм є високорентабельною та перспективною галуззю туристичної індустрії в світовому масштабі. В Україні цей вид туризму дотепер знаходиться на стадії формування, але в умовах глобалізації розвивається все більшими темпами, що підтверджено дослідженням офіційних статистичних даних. Бізнес-готель є основним елементом інфраструктури ділового туризму завдяки наявності приміщень для організації ділових заходів (конференц-залів, залів для переговорів, бізнес-кімнат).

2. Для розвитку і процвітання ділового туризму бізнес-готелі повинні надавати певний комплекс послуг, спрямований на задоволення потреб своїх клієнтів. Особливості надання послуг в готелях ділового призначення узагальнені на підставі вивчення різних джерел інформації. Для подальшого розвитку сфери гостинності в Україні потрібно оновити національні стандарти по засобах розміщення взагалі, а також впровадити термін «бізнес-готель» та вимоги щодо обслуговування ділових туристів.

3. У даний час вітчизняний ринок засобів розміщення ділового призначення розвинутий недостатньо, про що свідчать дані власного дослідження та аналіз інформації з інших джерел. Поширення бізнес-готелів по території країни відбувається нерівномірно. До трійки лідерів належать м. Київ, Одещина та Львівщина. В Україні, зокрема в Одеській області, слід звернути увагу на потребу оновлення матеріально-технічної бази певних бізнес-готелів, вдосконалити структуру надаваних послуг, впровадити комплекс заходів, спрямованих на підвищення кваліфікації персоналу.

4. Готель «Чорне море Рішельєвська» є одним із популярних готелів міста Одеси, який спеціалізується на прийомі та розміщенні гостей, що перебувають у бізнес-мандрівках. Відкритий ще у радянські часи, «Чорне море Рішельєвська» має персонал та матеріально-технічну базу, які здатні забезпечувати надання послуг проживання, комплексного харчування та проведення ділових заходів. Але стан матеріально-технічної бази та якість

обслуговування потребують вдосконалення, що підтверджується результатами власного дослідження.

5. Аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська» свідчить про те, що можливості номерного фонду та приміщень конференц-залів використовуються не повною мірою, тому запропоновано комплекс заходів, які дозволять вдосконалити надання послуг у готелі щодо збільшення завантаженості готелю, підвищення якості надаваних послуг та конкурентоспроможності готелю на ринку.

6. Оцінювання конкурентної позиції бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська» показало, що шляхом порівняльного аналізу відгуків користувачів порталу Booking.com, інтегральний показник бізнес-готелю є найнижчим серед конкурентів, зокрема серед показників чистоти, комфорту, співвідношення ціна/якість, якості Wi-Fi. Такий аналіз показує, на які аспекти діяльності слід звернути увагу.

7. Внаслідок дослідження організаційної структури бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська» було визначено, що трудові ресурси готелю використовуються неефективно. Тому була запропонована удосконалена організаційна структура управління, у якій зроблено акцент, по-перше, на специфіку функціонування «Чорне море Рішельєвська» як готелю ділового призначення, а, по-друге, потребу підвищення рівня якості обслуговування стосовно забезпечення чистоти та комфорту гостей засобу розміщення.

8. На основі проведеного дослідження були сформовані пропозиції щодо підвищення якості обслуговування клієнтів у бізнес-готелі «Чорне море Рішельєвська». Основні з яких передбачають проведення капітального ремонту застарілого номерного фонду, а також оновлення матеріально-технічної бази конференц-залів, перегляд основних стандартів мережі «Чорне море» та обов'язкове їх вивчення усіма співробітниками, регулярне проведення тренінгів, створення засобів фінансової мотивації персоналу та організація комітету з якості.

9. Пропоновані заходи щодо удосконалення надання послуг у бізнес-готелі були економічно обґрунтовані. Внаслідок їх проведення прогнозований прибуток має зрости 28,16% за рахунок зменшення витрат на 6,76%, а також підвищення доходу на 24,28%.

## **АНОТАЦІЯ**

### **Цимбаліст О.Ю. «Удосконалення надання послуг у бізнес-готелях»**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 242 «Туризм» за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка та управління туризмом». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес функціонування готелів ділового призначення на прикладі готелю «Чорне море Рішельєвська».

У роботі розглянуто теоретичні основи індустрії ділових подорожей та поняття «бізнес-готелю» як її структурного елементу, особливості

функціонування бізнес-готелів та надання ними послуг та вітчизняний досвід функціонування готелів для бізнес-туристів.

В аналітичній частині зроблено дослідження специфіки функціонування готелю «Чорне море Рішельєвська», динаміки його виробничо-економічної діяльності та оцінка конкурентної позиції на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Пропоновано основні напрями підвищення ефективності функціонування бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська», зокрема обґрунтовано удосконалення організаційної структури управління готелем, рекомендовано комплекс заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська» та розрахована економічна ефективність комплексу пропозицій з удосконалення обслуговування клієнтів в бізнес-готелі «Чорне море Рішельєвська».

Кваліфікаційна робота містить 113 сторінок, 38 таблиць, 12 рисунків, 2 формули, список літератури з 55 найменувань.

Ключові слова: бізнес-готель, готель ділового призначення, ефективність функціонування, діловий захід, номерний фонд, конференц-зал.

## **ANNOTATION**

### **O. Tsymbalist "Improving of the provision of services in business hotels"**

Qualifying work for obtaining an educational master's degree in specialty 242 "Tourism" under the master's program of professional orientation "Economics and Tourism Management". – Odesa National Economic University. – Odesa, 2018

Qualifying work consists of three sections. The object of research is the process of functioning of business hotels on the example of the hotel "Black Sea" Rishelievskaya.

The graduate work deals with the theoretical foundations of business travel industry and the concept of "business hotel" as its structural element, features of functioning of business hotels and provision of their services and domestic experience of functioning of hotels for business tourists.

Analytical part describes the research on the specifics of operation of hotel "Black Sea" Rishelievskaya, dynamics of its production and economic activity and assessment of competitive position based on the study of theoretical concepts, primary company information and statistical data.

The main directions of improving the functioning of the business hotel "Black Sea" Rishelievskaya have been suggested, in particular, the improvement of the organizational structure of the hotel management has been substantiated, a set of measures aimed on improving the condition of the hotel rooms and infrastructure of the business hotel "Black Sea" Rishelievskaya has been recommended and the economic efficiency of the package of service improvement offers are calculated.

Graduate work contains 113 pages, 38 tables, 12 pictures, 2 formula, list of literature with 55 names.

Key words: business hotel, efficiency of functioning, business event, hotel room, conference-hall.