

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно - ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

“__” _____ 20 __р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

На здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 242 “ Туризм”

за магістерською програмою професійного спрямування

«Економіка та управління туристичною діяльністю»

на тему: « Шляхи удосконалення надання додаткових послуг готельного підприємства»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Безвезюк Тетяна Вікторівна _____

/підпис/

Науковий керівник:

к. г. н., доцент

Ярьоменко Сергій Григорович _____

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ	6
1.1. Поняття готельної послуги та її характеристика.....	6
1.2. Критерії віднесення готельних послуг до додаткових	12
1.3. Підходи до оцінки надання послуг готельним підприємством	20
Розділ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БРИСТОЛЬ».....	29
2.1. Аналіз організаційно-економічної характеристики готелю «Бристоль».....	29
2.2. Характеристика зовнішнього конкурентного середовища готелю «Бристоль»	41
2.3. Дослідження рівня надання додаткових послуг в готелі «Бристоль»	45
Розділ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ РІВНЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ	52
3.1. Рекомендації щодо удосконалення позицій підприємства в конкурентному середовищі	52
3.2. Економічний ефект від впровадження запропонованих рекомендацій.....	58
ВИСНОВКИ.....	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	69
ДОДАТКИ.....	73

ВСТУП

Готельне господарство в умовах глибоких соціально-економічних трансформацій стає все більш динамічною і пріоритетною сферою економічної діяльності. Підприємства готельного господарства представляють матеріальну основу туристичної галузі і несуть в собі величезний потенціал для сталого доходу в державний бюджет. Ефективний розвиток підприємств готельного господарства є стратегічно важливим напрямком для туризму.

Сучасні дослідження показують, що на підприємствах готельного господарства спостерігається значна невідповідність зростаючих потреб споживачів обсягам і якості пропонованих послуг. Це зумовлено застарілою матеріально-технічною базою підприємств, обмеженістю інвестиційної активності, недостатнім рівнем професійної підготовки персоналу, слабкою рекламою та інші.

Конкуренція є найсуттєвішим фактором, що спонукає її учасників до пошуків шляхів вдосконалення власних можливостей за для позиціонування найкращого продукту. За для збільшення прибутку готельні підприємства покращують наступні показники: якість послуг, ціну, сервісне обслуговування, асортимент, умови надання послуг, якість рекламної інформації.

Актуальність теми. Швидко набираючи темпи розвитку готельне господарство – збільшує з кожним роком кількість готелів всіх категорій, спонукаючи власників до оптимізації старих і пошуку нових шляхів поліпшення фінансово-економічного стану. На сьогодні головним важелем впливу на попит являється постійне покращення рівня надання послуг як, основних- так і додаткових. Асортимент, якість і швидкість виконання останніх спонукають споживачів обрати конкретний засіб розміщення посеред готелів схожої категорії.

Таким чином, актуальність дипломної роботи визначається необхідністю поглибленого вивчення додаткових послуг і підходів до їх впровадження.

Мета і завдання дослідження. Мета роботи полягає в проведенні аналізу підприємства готельного господарства та виявлення найбільш ефективних шляхів удосконалення надання готельних послуг .

Відповідно до даної мети основними завданнями дипломного дослідження являються:

- 1) визначити соціально-економічну сутність таких понять як, готельна послуга і додаткова готельна послуга на ринку в сучасних умовах;
- 2) виявити основні підходи до оцінки надання послуг готельним підприємством;
- 3) проаналізувати організаційно – економічну характеристику готелю «Бристоль»;
- 4) оцінити рівень надання додаткових послуг готелю «Бристоль»;
- 5) надати характеристику зовнішньому конкурентному середовищу готелю «Бристоль»;
- 6) розробити рекомендації щодо упровадження додаткових послуг;
- 7) спрогнозувати економічний ефект від впровадження запропонованих рекомендацій.

Об’єкт і предмет дослідження. Предметом дослідження виступають теоретичні, методологічні та практичні питання розробки шляхів удосконалення надання додаткових послуг підприємством на ринку. Об’єктом дослідження виступає процес функціонування готельного підприємства «Бристоль».

Методи дослідження. При вирішенні поставлених завдань застосовувалися такі методи як, порівняння, формалізації, аналізу, тощо.

Практичне значення одержаних результатів полягає в розробці рекомендацій щодо упровадження додаткових послуг готельного підприємства.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та джерел літератури.

В першому розділі роботи розглянуто теоретичні основи поняття додаткових послуг готельних підприємств, а саме: поняття готельної послуги та її характеристики, додаткової готельної послуги та її класифікації, підходи до оцінки надання послуг.

Другий розділ даної роботи присвячений оцінці та аналізу діяльності обраного підприємства. Надана загальна характеристика готелю, проведено аналіз організаційної структури готельного підприємства, аналіз виробничої діяльності та фінансового стану. Проведений аналіз конкурентного середовища і побудована карта стратегічних груп та порівняльна характеристика готелю з його основними конкурентами.

У третьому розділі розглянуто напрямки покращення рівня надання послуг готелю «Бристоль». В розділі надані рекомендації щодо упровадження додаткових послуг і приведено їх економічне обґрунтування в готелі «Бристоль».

В кваліфікаційній роботі описано 18 таблиць і 18 рисунків.

ВИСНОВКИ

Сучасний стан господарювання вітчизняних підприємств готельного господарства характеризується нестійкими тенденціями розвитку, що в основному обумовлюється сезонними коливаннями попиту і неможливістю створення запасів специфічного продукту - готельної послуги, зростанням цін на послуги та недостатнім рівнем якості обслуговування при невисокій еластичності попиту за ціною, організаційним консерватизмом процесу управління.

Для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельного господарства виникає необхідність наукового обґрунтування стратегій їх розвитку, які кореспондуються із передовим світовим досвідом та вдалою практикою вітчизняних підприємств-лідерів.

Готельна послуга - це дія (операція) підприємства з розміщення споживача через пропозицію номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням. Додаткові послуги готелю поділяють на 9 категорій, серед яких: послуги харчування, побутові, медичні, інформаційно- довідкові, спортивно- оздоровчі, торгівельні, розважальні, ексклюзивні, послуги бізнес центру.

Готель надає низку безкоштовних і платних послуг. До безкоштовних послуг відносяться: виклик швидкої допомоги або лікаря; пробудження у визначений термін; доставка в номер кореспонденції; надання посуду й столових приборів; надання місця для автостоянки; замовлення таксі; трансфер; Wi-Fi Інтернет; SPA і фітнес послуги (фітнес зал знаходиться на території готелю, пропонує широкий вибір SPA послуг та косметології. Гості готелю можуть безкоштовно відвідувати 9-метровий плавальний басейн, хаммам і фінську сауну, тренажерний зал) Цілодобова охорона; VIP-обслуговування в Одеському Міжнародному аеропорту; послуги банкомату.

До платних послуг відносяться: транспортне обслуговування; перукарські послуги; послуги пральні; послуги хімчистки; відвідування сауни; заняття у спортивному залі; екскурсійне обслуговування; замовлення квитків; організація конференцій; обслуговування в номерах (Доставка їжі і товарів до номеру за бажанням гостя; салон краси «Aldo Corolo»(послуги зі стрижки, укладання, фарбування випрямлення і лікування волосся, манікюру, педикюру, макіяж); організація дозвілля.

Згідно офіційних даних найбільшу частку в структурі персоналу готелю «Бристоль» займають основні працівники і керівники, по 68,87% і 20,63% відповідно. Проаналізувавши показники рентабельності, можна зробити висновок про те, що в 2016 р готель працював малоефективно, наявна позитивна динаміка росту таких показників як, рентабельність виробничої діяльності, рентабельність продажів та рентабельність власного капіталу. Та загалом дані показники не є високими, що свідчить про те, що готелю слід проаналізувати структуру послуг, що надаються і переглянути цінову політику на послуги.

Взявши вибірку з 10 готелів в місті Одеса з найвищими оцінками від користувачів сайту www.booking.com ми отримали наступні результати – найвищі оцінки мають готелі: «Панорама де Люкс», «Бристоль», «de Paris Odessa», найвищі ціни проживання за добу, в номері стандарт з включеним до вартості сніданком: «de Paris Odessa», «M1», «Немо». Проаналізувавши показники комфортності готелю можна стверджувати, що «Бристоль» займає лідируючі позиції. За для того, щоб втриматись на лідируючих позиціях на ринку готельних послуг готелю «Бристоль» необхідно постійно працювати над підвищенням рівня комфортності, розширенням пропозиції додаткових послуг та програм лояльності, щоб розвивати конкурентні переваги над іншими готелями цього сегменту у місті Одеса.

Розглянувши результати маркетингового дослідження можна стверджувати, що споживачем послуг SPA- зони готелю «Бристоль» ,в своїй

більшості, являються заміжні жінки від 21 до 35 років, з середньою заробітною платою в 17 тис.грн. на місяць. Майже 61% відсоток гостей користуються послугою масажу 2 і більше разів на місяць, не вперше зупиняють свій вибір на послугах SPA- зони готелю «Бристоль» (декілька разів користувались – 15,4%, вдруге – 44,8%). Більше половини гостей вважають цини на додаткові послуги прийнятними, третина- низькими. Серед варіантів розширення пропозиції додаткових послуг 73% обрали Стоун терапію.

За для впровадження нової послуги необхідно закупити нове обладнання на 61 975 грн, маркетингові затрати – 20 300 грн і витратні матеріали на 1 од. послуги – 31,5 грн.

Впровадження нової послуги в готелі «Бристоль» – стоун- терапії є перспективним новим продуктом, оскільки як показали економічні характеристики рентабельності виробничої діяльності і окупність витрат є доволі високими, 2,62 % і 5,2 місяці відповідно.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. М.П. Мальська. Організація готельного обслуговування: підручник [Електронний ресурс] режим доступу: http://pidruchniki.com/15941024/turizm/sutnist_osoblivosti_gotelnih_poslug
2. Управління сучасним готельним комплексом [Текст] : навч. посіб / Г. Б. Мунін. [та ін.] ; за ред. чл.-кор. НАН України, д.е.н., проф. С. І. Дорогунцева. – К. : Ліра, 2005. – 520 с.
3. Єфімова, О. П. Економіка готелів і ресторанів [Текст] : навч. посібник / О. П. Єфімова, Н. А. Єфімова, Т. А. Олефіренко; під ред. Н. І. Кабушкіна. – 2-ге вид. – М. : Нове видання, 2005. – 396 с.
4. Чорненька, Н. В. Організація туристичної діяльності [Текст] : навч. посібник / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 264 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие / А. С. Кусков. – К. : ИТК Дашков и К, 2008. – 328 с.
6. Король, С. Я. Бухгалтерський облік у готельному господарстві [Текст] : навч. посібник / С. Я. Король. – К. : КНТЕУ, 2005. – 354 с.
7. Райзберг, Б. А. Современный экономический словарь. Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лазовский, Е. Б. Стародубцева. 2-е изд., исправ. – М. : ИНФА-М, 1999.
8. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз – М. : ЮНИТИ, 2003. – 1063 с.
9. Маначинська Ю.А. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2010. - Випуск 4. - С.211-217. //Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів [Електронний ресурс] режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/manachynska3.htm

10. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: посібник [Електронний ресурс] режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/roglev11-2.htm
11. Незвещук-Когут Тетяна Семенівна Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції "Індустрія гостинності в країнах Європи". - 4-6 грудня 2009 р. Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. - 176 с.
- С.92-94 [Електронний ресурс] режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/nezveschuk.htm
12. Круль Г.Я. Основи готельної справи: [Електронний ресурс] режим доступу:
http://pidruchniki.com/1584072023997/turizm/osnovi_gotelnoyi_spravi
13. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник [Електронний ресурс] режим доступу:
http://pidruchniki.com/11800912/turizm/efektivniy_menedzhment_upravlinnya_oriyentovane_kliyenta
14. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес. Теорія і практика: підручник [Електронний ресурс] режим доступу:
http://pidruchniki.com/16330826/turizm/mizhnarodna_klasifikatsiya_gotelnih_nomeriv
15. Школа І.М. Менеджмент туристичної індустрії. Навчальний посібник [Електронний ресурс] режим доступу: <http://buklib.net/books/31790/>
16. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 352 с.
17. Коваленко Л. Г. СУТНІСТЬ ТА СПЕЦИФІКА РИНКОВОГО ПРОДУКТУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ГАЛУЗІ [Електронний ресурс] режим доступу:
<http://www.m.nayka.com.ua/?op=1&j=efektyvna-ekonomika&s=ua&z=4908>

- 18.Столярчук П. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах ресторанного господарства / П.Столярчук, В. Юзевич, Н. Сусол // Вимірювальна техніка та метрологія. – 2008. – № 69.– С.143–151.
19. Офіційний сайт бронювання Booking.com [Електронний ресурс] режим доступу: <https://www.booking.com/city/ua/odesa.ru.html>
- 20.Правила пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг, утвержденные приказом Государственной туристической администрации Украины от 16.03.2004 г. № 19.
21. Всемирная туристическая организация [Електронний ресурс] режим доступу: <http://unwto.org>
22. Офіційний сайт готелю «Бристоль» [Електронний ресурс] режим доступу: <http://bristol-hotel.com.ua/ru/>
- 23.Офіційний сайт готелю «Panorama De Luxe» [Електронний ресурс] режим доступу: <https://panoramadeluxe.com/>
24. Офіційний сайт готелю «DUKE HOTEL» [Електронний ресурс] режим доступу: <http://www.hotel-duke.com/>
25. Офіційний сайт готелю «NEMO» [Електронний ресурс] режим доступу: <http://odessa.nemohotels.com/>
- 26..Методи оцінювання конкурентоспроможності підприємства. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://pidruchniki.com/19570411/marketing/metodi_otsinyuvannya_konkurentospromozhnosti_pidpriyemstva
27. Закон України про туризм [Електронний ресурс] режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>

28. Герасименко В.Г. Основы туристского бизнеса: учебное пособие.- Одеса: Чорномор'я, 1997.- 160 с.
- 29.. Методи оцінювання конкурентоспроможності підприємства. [Електронний ресурс] – Режим доступа: http://pidruchniki.com/19570411/marketing/metodi_otsinyuvannya_konkurentospromozhnosti_pidpriyemstva.
- 30.Рекламные средства и их применение [Электронный ресурс] - <http://reftrend.ru/574717.html>.
- 31.Завьялов П.С. Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах: Учебное пособие / П.С. Завьялов. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 496 с.
32. Закон України „Про туризм” [Електронний ресурс]: <http://zakon4.rada.gov.ua>;
- 33.ДСТУ 4268-2003 „Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги” [Електронний ресурс] режим доступу: <http://3umf.com/doc/450/>.
- 34.ДСТУ 4269-2003 „Послуги туристичні. Класифікація готелів”[Електронний ресурс] режим доступу: https://dnaop.com/html/29982/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003.
- 35.ДСТУ 4527-2006 „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” [Електронний ресурс] режим доступу: <http://profidom.com.ua/v-2/v-2-2/1521-dbn-v-2-2-202008-budinki-i-sporudi-goteli>.
36. Балченко З.А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України. Навч. пос. – К.:КУТЕП, 2006.– 232 с.
37. .Визначення точки беззбитковості [Електронний ресурс] режим доступу:

http://pidruchniki.com/1674020853301/buhgalterskiy_oblik_ta_audit/viznachennya_tochki_bezzbitkovosti_dopomogoyu_rivnyan

- 38.Василенко В.О. Антикризове управління підприємством: Навч. посібник / В. О. Василенко. - Київ: ЦУЛ, 2003. - 504 с.
- 39.Балабанов И. Т., Балабанов А. И. Экономика туризма: Учеб. пособие / А. И. Балабанов. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 176 с.
- 40.Ткаченко Т.І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності // Вісник ДІТБ. 2001. - №5. –С. 209- 213.
- 41.Скибінський С. В., Іванова Л. О., Моргун О. Ф. Маркетинг готельних послуг. — Л.: Видавництво Львівської комерційної академії, 2000. — 246 с.