

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

Виконавець:
студентка 6 курсу 8 групи
факультету міжнародної економіки
Безвезюк Тетяна Вікторівна _____
/підпис/

Науковий керівник:
к. г. н., доцент
Ярьоменко Сергій Григорович _____
/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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 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.

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, загального взаємозв'язку, об'єктивності, цілісності ,аналізу, тощо.

Інформаційна база досліджень. Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, фахова література, матеріали наукових публікацій та періодичних видань, звітна та внутрішня інформація готелю «Бристоль».

Для обробки та аналізу інформації використовувалися комп'ютерні програми Microsoft Word і Microsoft Excel.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи становить 77 сторінок. Основний зміст викладено на 64 сторінках. Робота містить 18 таблиць, 18 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

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».

ВИСНОВКИ

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.

Була проведена оцінка основних конкурентів та побудований багатокутник конкурентноспроможності. Дані показали, що найбільш сильним конкурентом є готель «Панорама де люкс».

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.

Анотація

Безвезюк Т.В.

« Шляхи удосконалення надання додаткових послуг готельного підприємства»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Туризм» за магістерською програмою «Економіка та управління туристичною діяльністю»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження виступає процес функціонування готельного підприємства «Бристоль». В роботі розглядаються теоретичні основи поняття готельна послуга та її поділ на основні та додаткові, визначені підходи до оцінки надання послуг готельним підприємством.

Проаналізовано організаційно – економічну характеристику готелю «Бристоль». Визначено рівень надання додаткових послуг готелю що розглядався. Надано характеристику зовнішньому конкурентному середовищу готелю «Бристоль».

Запропоновано рекомендації щодо упровадження додаткових послуг і прогнозовано економічний ефект від впровадження запропонованих рекомендацій.

Ключові слова: готель, готельна послуга, основні та додаткові готельні послуги.

Annotation

Bezveziuk T.

"Ways of improving the provision of additional services of the hotel enterprise"

Qualifying work for obtaining an educational master's degree in the specialty
"Tourism" under the master's program "Economics and Management of Tourism
Activity"

Odessa national economic university

Odessa, 2018

Master's qualification work consists of three sections. The object of the research is the process of operation of the hotel enterprise "Bristol". The paper considers the theoretical foundations of the concept of a hotel service and its division into basic and additional, defined approaches to the assessment of hotel services provision.

The organizational and economic characteristics of Bristol Hotel are analyzed. The level of additional services that the hotel considered. Characteristics of the external competitive environment of the Bristol Hotel are given.

Recommendations for the introduction of additional services are proposed and the economic effect from the implementation of the proposed recommendations is predicted.

Keywords: hotel, hotel service, basic and additional hotel services.