

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри _____
(підпис)

к.е.н., проф. Герасименко В.Г.
(прізвище та ініціали)

«___» травня 20__ року

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «Туризм»

за темою:

«Удосконалення організації надання послуг у підприємствах готельного господарства»

Виконавець:

студентка 4 курсу

центру вечірньої форми навчання

Сапожнікова Анастасія

Владиславівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Нсчева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса - 2018 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1 Види та характеристика засобів розміщення	10
1.2 Зміст та значення гостинності в організації обслуговування у засобах розміщення	17
1.3 Види та характеристика послуг підприємств готельного господарства	23
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ І ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «ЧОРНЕ МОРЕ» БУГАЗ	23
2.1 Загальна характеристика діяльності готелю " Чорне море"Бугаз	23
2.2. Аналіз фінансово-економічної діяльності готелю " Чорне море"	28
2.2 Аналіз організації надання послуг підприємством та оцінка задоволеності споживача якістю послуг готелю «Чорне Море»Бугаз	32
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ЧОРНЕ МОРЕ» БУГАЗ	40
3.1. Рекомендації по удосконаленню системи надання послуг у готелі «Чорне море»Бугаз	40
3.2. Розвиток персоналу готелю, як фактор покращення надання послуг	46
ВИСНОВКИ	53
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	56

ВСТУП

Розвиток туристичної галузі сьогодні є надзвичайно актуальним, оскільки туризм є одним із важливих чинників виходу нашої економіки з кризи, стабільного і динамічного збільшення надходжень до бюджету, по-зитивного впливу на стан справ у багатьох галузях народного господар-ства, підвищення зайнятості населення, розвитку у ринкових відносинах.

Основною складовою туристської індустрії є готельне господарство. Саме готельні підприємства виконують одну з найважливіших функцій у сфері обслуговування туристів: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами. Витрати на готельні послуги становлять приблизно від 30% до 50% усіх витрат у кошторисі туристів.

Готельне господарство - це складне багатофункціональне господарство, до якого у більшості випадків входить значна кількість підрозділів, що є основними для суміжних сфер діяльності. Це пов'язано з тим, що за своїм призначенням, крім основної послуги - надання ночівлі, готельне господарство надає значну кількість додаткових послуг. 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.

Послуги готелю зв'язані з забезпеченням "гостинності" клієнтам, що проводять тривалий час під її дахом. І якість персональної взаємодії співробітників готелю з клієнтом - єдиний інструмент створення в клієнта відчуття гостинності й уваги в обраному їм готелі.

Виділивши основні складові індустрії туризму, можна зробити висновки, що засоби гостинності є одними з основних її елементів.

Актуальність даної роботи полягає у визначенні шляхів підвищення якості готельних послуг . Ефективне функціонування готельного господарства є показником позитивних змін в економіці держави, воно сприяє зміцненню

міжнародних зв'язків. Пріоритетним напрямком розвитку сфери готельних послуг є доведення їх якості до міжнародних стандартів та вдосконалення технологій, впровадження нових видів і форм обслуговування, що дозволить краще виконання потреб клієнтів.

Ефективність використання готельних підприємств залежить від багатьох факторів: якості обслуговування, зіркової категорії готелів, наявності при підприємствах структурних підрозділів, що надають додаткові послуги, комфортабельності та технічного устаткування номерів.

Не існує ідеальної і єдиної моделі управління готелем. Але всі рішення обумовлені необхідністю задоволення потреб клієнтів, спираються на строго зафіксовану управлінську ієрархію. Для здійснення процесу обслуговування туристів у готелі повинен бути передбачений мінімальний набір основних служб, що забезпечують надання основних готельних послуг. В готельному господарстві невід'ємною складовою є організація додаткових готельних послуг. Готельна послуга -- діяльність підприємства щодо надання споживачеві місця для короткотермінового проживання. Додаткові послуги -- обсяг готельних послуг, що не належать до основних, замовляються та оплачуються додатково. Надання додаткових послуг являється однією з важливих складових організаційної структури будь-якого готельного підприємства. Від діяльності служб, які надають додаткові послуги залежить успіх серед клієнтів, імідж, заповнюваність готелю, прибуток, та ін.

Питання удосконалення організації надання послуг у підприємствах готельного господарства з урахуванням сучасних потреб висвітлено в роботах багатьох вчених. Серед зарубіжних вчених слід виділити праці Дж. Джуран, Ф. Кросбі. Э.Деминг, К.Исикава, А.Фейгенбаум, Т.Тагути та ін.

В українській економічній науці дослідження у сфері організації надання послуг у підприємствах готельного господарства проводять Галасюк С.С., Герасименко В. Г., Нездймінов С. Г., Семенов В.Ф., Орлов А.І., Саак А.Е., Пшеничних Ю.А., Кібанов А.Я., Мазур І.І., Шапіро В .Д. Проте досить багато питань досі є невирішеними та не до кінця вивченими.

Практична цінність випускної роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій для аналізу якості надання готельних послуг будь-яких готелів міста.

Метою дипломної роботи є аналіз та удосконалення надання послуг на підприємствах готельного господарства. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- розглянути види та характеристику засобів розміщення;
- дослідити значення гостинності в організації обслуговування у підприємствах готельного господарства;
- охарактеризувати послуги підприємств готельного господарства;
- дати характеристику діяльності готелю «Чорне Море Бугаз»;
- проаналізувати фінансово-економічну діяльність готелю «Чорне Море Бугаз»;
- проаналізувати послуги готелю «Чорне Море Бугаз та оцінити задоволеність споживача послугами готелю;
- надати рекомендації по удосконаленню системи надання послуг у готелі «Чорне Море Бугаз»;
- запропонувати шляхи розвитку персоналу готелю «Чорне Море Бугаз».

Об'єктом дослідження є процес організації надання послуг у готелі «Чорне Море Бугаз».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних положень, спрямованих на удосконалення надання послуг у готелі «Чорне Море» Бугаз.

Теоретико-методологічну основу даної роботи склали концептуальний апарат, теоретичні положення і наукові принципи, розроблені вітчизняними та зарубіжними спеціалістами в сфері готельних послуг та економіки підприємств готельного господарства. Нормативно-правова та інформаційно-емпірична база дослідження була сформована на основі нормативно-законодавчих актів, статистичних матеріалів, розробок вітчизняних та закордонних вчених, а також результатів власних досліджень.

Методи дослідження. Основний методологічний прийом випускної роботи – системно-структурний підхід, що дозволяє найбільш ефективно організовувати дослідження для виконання поставлених завдань. В роботі використані загальнонаукові методи порівняльного, функціонального аналізу, синтезу, класифікації, статистичних групувань, методи індукції і дедукції та інші.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують дев'ять підрозділів, висновків, списку використаної літератури і додатків.

Апробація результатів дослідження. Сапожнікова А. В. Значення гостинності в організації обслуговування у засобах розміщення / «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції 12 квітня 2018 р., м Одеса, ОНЕУ 2018. – 678 с., С. 204-206.

ВИСНОВКИ

Індустрія туризму є однією з не багатьох галузей економіки. Підприємницька діяльність в області розміщення різноманітна. Кожен рік засоби масової інформації приносять повідомлення про нові форми діяльності в цій сфері обслуговування. В рамках організації готельного господарства важливим є постійне коректування видів та обсягів надаваних послуг відповідно до кон'юнктурних вимог готельного бізнесу та, безпосередньо, споживачів. Сьогодні мандрівник має справу з великим різноманіттям форм та видів підприємств розміщення, від розкішних готелів і готелів економічного розряду (класу) до мотелів та кемпінгів. При цьому кожен може знайти для себе те, що йому по душі та по грошам.

1. На основі проведеного дослідження організації готельного господарства можна зробити висновок, що засоби розміщення характеризуються великою різноманітністю за видами й типами. У залежності від призначення вони поділяються на такі: готелі, мотелі, ротелі, ботелі, флотелі, кемпінги, флайтелі, туристичні котеджі, шале, бунгало, турбази. Готелі та мотелі відносяться до основних засобів розміщення, а решта до додаткових.

2. З'ясовано, що сновною діяльністю готелю є надання готельних послуг, котра включає в себе основні і додаткові послуги, що надаються споживачу. Готельні послуги надаються споживачам готелю, тобто особам, які безпосередньо використовують або мають скористатися готельними послугами для особистих (побутових) потреб, і яка здійснює бронювання та сплату готельних послуг. З метою задоволення попиту клієнтів в готелі «Чорне море Бугаз» надаються послуги ресторану, бару, конференц-залу, спортзалу, салону краси, спа, що направлені на задоволення потреб реальних клієнтів та спонукання до користування послугами потенційних. Особливе значення надається якості обслуговування, безпосередно пов'язаної з виробництвом готельно услуг, - контролю якісного обслуговування технологічних процесів, своєчасному виявленню порушеннях якості послуг

3. З'ясовано, що гостинність поєднує діяльність готельного, рекреаційно-оздоровчого, санаторно-курортного господарств, харчування, торгового і побутового обслуговування, організації екскурсійної та дозвілленої діяльності, створюючи атмосферу доброзичливості і забезпечуючи гостю-туристу комфортне перебування в місці відпочинку та реалізацію мети подорожування з максимально можливими зручностями. Індустрія гостинності - це індустрія, що працює на благо людей. Це - потужний механізм, що активно функціонує та розвивається.

4. З'ясовано, що фінансовий стан підприємства, його стійкість і стабільність залежать від результатів його виробничої, комерційної та фінансової діяльності. Якщо виробничі та фінансові плани успішно виконуються, то це позитивно впливає на фінансове становище підприємства. І, навпаки, в результаті недовиконання плану по виробництву і реалізації продукції відбувається підвищення її собівартості, зменшення виручки і суми прибутку і як наслідок погіршення фінансового стану підприємства і його платоспроможності.

5. Аналіз економічних показників свідчить про стабільне становище підприємства на ринку готельних послуг. За аналізований період виручка від реалізації послуг готельного підприємства збільшилася на 8,72% в основному за рахунок зростання виручки від реалізації основних послуг - послуг проживання. Темп зростання виручки від реалізації додаткових послуг склав 104,79%.

Собівартість продукції збільшилася або на 108,73%, при цьому збереглася співвідношення виручка-витрати. Валовий прибуток збільшився на 320 тис. грн. (На 8,67%).

6. Проаналізувавши асортимент додаткових послуг готелю, можна зробити висновок, що готель «Чорне Море Бугаз» відповідає нормам та стандартам сучасної вітчизняної готельної галузі, організація додаткових послуг готелю спрямована на задоволення потреб та вимог кожного відвідувача. Додаткові продукти готелю дозволяють отримувати додаткову вигоду разом з вигодою від реалізації основного

продукту, а так само допомагають відрізнити основний продукт від продуктів-конкурентів.

Для виявлення аналізу задоволеності клієнтів додатковими і супутніми послугами в готелі «Чорне Море» Бугаз було проведено дослідження сайту відгуків про готель постояльцями готелю.

Booking.com – 7,5 (по 10-ти бальній шкалі)

- Чистота – 7,8
- Комфорт – 7,8
- Зручності – 7,3
- Персонал – 7,5
- Співвідношення ціна/якість – 6,3
- Безкоштовний Wi-Fi – 7,4
- Розташування – 8,4

TripAdvisor – 3,5(по 5-ти бальній шкалі)

Hotels24.ua – 8,6

На основі проведеного аналізу готельного підприємства «Чорне Море» Бугаз було виявлено, що всі служби готелю працюють злагоджено і дружно.

7. Проаналізовано та надано рекомендації по удосконаленню системи надання послуг, якості обслуговування, безпосередно пов'язаної з виробництвом готельно услуг, - контролю якісного обслуговування технологічних процесів, своєчасному виявленні порушеннях якості послуг.

Щоб підвищити якість обслуговування і лояльність клієнтів, доцільним було б впровадження в готелі «Чорне море» таких форм обслуговування в готелі, більш розширений перелік акцій та спеціальних пропозицій, а також розробити спеціальні програми лояльності клієнтів.

У процесі дослідження було виявлено, що створення для робітників і службовців сприятливого клімату для роботи робить можливим вищий рівень трудової активності, який, будучи правильно організований, стимулює високу трудову активність кожного і

відбивається на доходах підприємства в цілому. Запропоновано ряд пропозицій по удосконаленню організаційної структури управління готелю «Чорне море Бугаз»

При пошуку інформації про організацію гостинності та надання послуг, мали змогу ознайомитись з реальною роботою всіх ланок організації та управління готельним комплексом. При порівнянні теоретичних і практичних даних я дійшла висновку, що на даний час дуже багато приділяється уваги саме якісній організації гостинності та надання послуг в готельному комплексі, який є об'єктом дослідження у данній роботі. Вважаю, що суб'єкти готельного бізнесу повинні мати більше самостійності у здійсненні підприємницької діяльності, а встановлення порядку поселення та здійснення бронювання має бути прерогативою кожного готелю. Індустрія туризму є однією з не багатьох галузей економіки, в яку можна за короткий час залучити іноземний капітал.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги .
3. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
4. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
5. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
6. Про внесення змін до Правил в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію - № 910 від 03.07.2006.
7. Закон України «Про внесення змін в Закон України «Про туризм»: (офіц. текст: за станом на 09.02.2012 р.) / Верховна Рада України. - К.: Парламентське видавництво, 2012. - 14 с.
8. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. - Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»), 2003.- 11с.
9. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 10с.
10. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 13с.
11. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ державної туристичної адміністрації України 16.03.04 №19). – 10 с.
12. Алейнікова Г. М. Організація та управління турбізнесом: Учб. посібник. – Х.: Олді-Плюс, 2005. – 184 с.
13. Азар В. Згадати про стандартизацію послуг готелів // Готель. – 2001. – №3. –36 с.

14. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. Нац.торг.-екон.ун-т, 2006. – 448 с.
15. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг// В. Г. Герасименко, С.С. Галасюк: навч. Посібник, Одеса: Атлант, 2014- 242с.
16. Гостиничный и ресторанный бизнес, 2007, №4, ст. 46 - 47.
17. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. / О.Т. Лойко. – Томск: Изд-во ТПУ, 2005. – 152 с.
18. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебное пособие. / И.Ю. Ляпина. - М: Финансы и статистика, 2006. – 201 с.
19. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
20. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг : Підручник. – К.: Знання, 2008. – 661 с.
21. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
22. Нечева Н. В. Напрями удосконалення управління якістю послуг підприємств рекреаційної сфери» / Н. В. Нечева / Економіка та фінанси: наук. журн. – Vienna: East-West Association for Advanced Studies and Higher Education Gmbh, 2015. – P. 174-177.
23. Нечева Н. В. Тенденції розвитку трудових ресурсів у туристичній сфері / Н. В. Нечева // Актуальні проблеми використання економічного потенціалу: держава, регіон, підприємство: матеріали III всеукр. науч.-практ. конф. студ. та молодих учених, Бердянськ, 10-11 квіт. 2014 р. – Бердянськ: Донецьк «Донбас», 2014. – С. 252-253.
24. Нездойминов С. Г. Гостиничный бизнес Украины в условиях рыночных реформ// Ars Administrandi, 2016.

25. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: Навчальний посібник. / П.Р. Пуцентейло. – К.: ЦУЛ, – 2007. – 300 с.
26. Проблеми розвитку готельного господарства України // Удосконалення технології, організації, масового харчування, готельного господарства і туризму: Зб. наук. праць. - Київ: КДТЕУ, 1998. с. 29-3
27. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. - к., 2004. с. 232 - 241.
28. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник. / Х.Й. Роглев. – Кондор, 2005. – 398 с.
29. Сапожнікова А. В. Значення гостинності в організації обслуговування у засобах розміщення / «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції 12 квітня 2018 р., м Одеса, ОНЕУ 2018. – 678 с., С. 204-206.
30. Семенов В. Ф. Ефективність мотивації праці трудових ресурсів підприємств санаторно-курортного комплекс / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. ХНАДУ. – Х.: ХНАДУ, 2015. – № 2 (9). – С. 127-133.
31. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учебное пособие. / В.П. Скараманга. - М: Финасы и статистика, 2005. – 192 с.
32. Скибінський С. В., Іванова Л. О., Моргун О. Ф. Маркетинг готельних послуг. — Л.: Видавництво Львівської комерційної академії, 2000. — 246 с.
33. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник / Под ред. засл. работника высшей школы проф., д.э.н. А.Д. Чудновского. - Изд. 2-е перераб. доп. м. ЮРКНИГА, 2005. – 448 с.
34. Ткаченко Т.І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності // Вісник ДІТБ. 2001. - №5. -С. 209- 213.

- 35.** [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
https://www.booking.com/searchresults.ru.html?aid=318615;label=Russian_Ukraine_RU-UA_28510488385-
- 36.** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-s1-g2554466-d3961464-Reviews-Black_Sea_Buhaz-Karolino_Buhaz_Odessa_Oblast.html
- 37.** Економіка, фінанси, право, 2006 №12, ст. 204 - 207.