

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Герасименко В. Г.
“ ___ ” _____ 20__ р.

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

за темою:

Організація роботи малих готелів
(на прикладі готелю «Монреаль»)

Виконавець

Студентка комерційного факультету
Филюк Ірина Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

К.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)
Герасименко Віктор Григорович
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Филюк Ірина Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Організація роботи малих готелів

(на прикладі готелю «Монреаль»)

(назва випускної роботи)

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з 3 розділів.

У роботі розглядаються: гостинність, як соціально культурне та економічне явище. Висвітлено сутність послуг в підприємстві готельного господарства. Проаналізовано організація прийому та розміщення туристів, сутність, види та основні принципи бронювання. Розглянуто можливі напрямки удосконалення роботи малих готелів.

Ключові слова: гостинність, готельні послуги, готельний продукт, бронювання, прийом та розміщення.

(3-5 слів або словосполучень)

ANNOTATION

of graduation work for obtaining the educational stage of bachelor

Filiuk Iryna

(surname, name, patronymic)

Organization of small hotels work
(on an example of the hotel "Montreal")

(name of graduation work)

Odessa National Economic University

Odessa city, 2018

Graduation work consists of 3 section

In the work is considered: hospitality as a socially cultural and economic phenomenon. In the work is highlighted the essence of services in the hotel business enterprise. The organization of reception and accommodation of tourists, essence, types and basic principles of reservation are analyzed. Ways of improvement of small hotels work are considered.

Key words: hospitality, hotel services, hotel product, reservation, reception and accommodation.

(3-5 words or phrases)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. СУТНІСТЬ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	6
1.1. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище	6
1.2. Готель та готельні послуги - сутність понять,види та особливості	14
1.3. Готельний продукт як комплекс послуг	22
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «МОНРЕАЛЬ»)	31
2.1. Організація служби прийому та розміщення в готелі	31
2.2. Сутність та основні принципи бронювання послуг в готелі.....	44
2.3. Види бронювання	49
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ МАЛИХ ГОТЕЛІВ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «МОНРЕАЛЬ»)	56
3.1. Напрямки та інструмент для удосконалення системи обслуговування в малих готелях	61
3.2. Проблеми і перспективи розвитку малих готелів.....	64
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ДЖЕРЕЛ.....	73
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Нині в Україні готельна індустрія активно розвивається і забезпечує грошові надходження, в тому числі валютні. Вітчизняна готельна галузь стає невід'ємною складовою світового готельного господарства. Особливо це актуально зараз, коли нашу країну відвідує все більше і більше туристів з закордону. Готельне господарство було і є однією з важливих складових туристичної індустрії. Матеріальна база, що призначена для розміщення туристів, посідає одне з перших місць при формуванні туристичної інфраструктури, оскільки якість обслуговування рішуче впливають на рівень туристичного сервісу та, відповідно, його економічну ефективність.

Організація роботи та якість обслуговування туристів — проблема комплексна. Її вирішення передбачає ефективне використання всіх важелів, різних форм і методів впливу. В основу вирішення цієї проблеми покладено системний підхід: єдність і взаємодія організаційних, технічних, економічних, соціологічних, правових заходів.

Сучасні тенденції в економіці та туризмі дають підстави стверджувати, що ринок готельних послуг є достатньо перспективним для інвестування. Але перед інвесторами завжди постає питання вибору виду, розміру та форм організації та управління роботою готелю. Останнім часом, з метою розширення асортименту послуг та задоволення потреб сучасних туристів в Україні, на рівні з великими готельними мережами і ланцюгами організуються малі готелі. Така форма організації і роботи стає дедалі популярнішою, оскільки володіє низкою переваг, основними серед яких: мобільність, легкість управління та збільшення заповнюваності, а також забезпечення високих стандартів обслуговування.

Питанням організації роботи підприємств готельного господарства присвячені роботи провідних вітчизняних та іноземних теоретиків та практиків: Байлика С.И., Бойка М.Г., Вагена Л., Дубинина Т.И., Короля С.Я., Кузнецової Н.М., Лесника А.Л., Мацицкого И.П., Роглева Х.Й., Федорченка

В.К., Чернишова А.В., Чудновського А. та багатьох інших. Втім, проблеми організації роботи малих готелю в сучасних умовах, ще потребують додаткового доопрацювання. Необхідність визначення реальної ролі і місця малих готелів в індустрії гостинності визначає актуальність теми даного дослідження.

Мета випускної роботи: висвітлити особливості роботи малих готелей, проаналізувати механізм та порядок роботи, розкрити проблеми і перспективи розвитку готелів такого типу, а також довести, що належна організація роботи є основою їх розвитку.

Відповідно до поставленої мети в роботі *розв'язується ряд задач*, а саме:

- дослідити гостинність як соціально-культурне та економічне явище;
- опрацювати питання організації надання готельних послуг, розглянути сутність базових понять, пов'язаних з готельним господарством;
- довести, що готельний продукт це комплекс послуг;
- дослідити механізм організації служби прийому та розміщення туристів в малому готелі «Монреаль»;
- визначити сутність та основні принципи бронювання послуг в малому готелі;
- проаналізувати основні проблеми і перспективи розвитку малих готелів та опрацювати напрямки та інструмент для удосконалення системи обслуговування.

Об'єктом дослідження є процес організації роботи малого підприємства.

Предметом методичні і практичні питання готельного господарства в організації роботи малого готелю.

Методологічною основою дослідження є положення теорії організації підприємств готельного господарства, закони України та інші нормативно-правові документи, наукові розробки і публікації вітчизняних і зарубіжних вчених за темою дослідження.

У процесі дослідження було використано основні методи дослідження: теоретичного узагальнення, аналізу та синтезу – для обґрунтування й уточнення об'єкта дослідження, його складових, завдань та інструментів; системного підходу – для аналізу факторів, що формують принципи обслуговування туристів; систематизації, класифікації – при визначенні системи факторів, які впливають на роботу малих готелів та на визначення критеріїв ефективності їх роботи.

Перший розділ містить теоретичний матеріал, що стосується основних питань організації роботи та визначає сутність послуг гостинності в сучасному готельному господарстві.

Другий розділ даного дослідження присвячений вивченню послідовності і основних аспектів організації прийому та розміщення гостей в готелі. Організація роботи цієї служби досліджуються на прикладі малого готелю Montreal (гостьовий будинок «Монреаль»), що знаходиться в м. Одесі

У третьому розділі розглядаються питання підвищення ефективності роботи малих готелів, проблемам їх функціонування, а також пошуку резервів та напрямків удосконалення їх функціонування.

Практичне значення одержаних результатів полягає у остаточному визначенні методичних підходів та практичних рекомендацій щодо організації обслуговування в сучасних і, в першу чергу, в малих готелях, що можуть бути використані в процесів вивчення організації управління ними, а також в процесі організації ефективного господарювання сучасних підприємств готельного господарства.

Робота складається з вступу, основної та практичної частини і висновків. Робота має 76 стор., 7 табл., 8 рисунків, 41 інф. джерело, 2 додатки.

ВИСНОВКИ

Таким чином, кількісний ріст готельних мереж та монополізація, їхнє злиття й об'єднання створюють помилкове враження про зниження різноманіття пропозиції готелів малого та середнього класу. Втім, поширення мереж монополістів не може задовольнити всіх різноманітних вимог сучасних туристів, що і готує ґрунт для подальшого розвитку в Україні малих незалежних готелів, які роблять ставку на унікальність і неповторність. Саме такі готелі можна вважати готелями XXI ст.. Вони, як правило, мобільні, комфортабельні та пропонують послуги за помірну ціну, мають все необхідне для роботи і відпочинку (нехай іноді без ресторану так як передбачається, що ресторан знаходиться поруч), де клієнти можуть отримати якісне і, в першу чергу, індивідуальне обслуговування. Саме унікальність малого готелю є головним інструментом їх ефективної ринкової політики в сучасних умовах.

Відповідно до поставленої мети в трьох розділах даної роботи - досліджується гостинність як соціально-культурне та економічне явище, опрацьовуються питання організації надання готельної послуги, визначається її сутність, поняття, види та особливості. В процесі теоретичного дослідження доведено, що готельний продукт це комплекс послуг. З цією метою досліджений механізм організації служби прийому та розміщення, визначена сутність та основні принципи бронювання послуг в готелі. В роботі також проаналізовані основні проблеми і перспективи розвитку малих готелів. Організація служби прийому та розміщення, сутність та основні принципи бронювання послуг досліджувалися на прикладі малого готелю «Монреаль», що знаходиться в м. Одесі. Також в роботі опрацьовані напрямки та інструмент для удосконалення системи обслуговування.

Серед основних висновків зазначено, що ефективне функціонування готельного господарства є показником позитивних змін в економіці нашої держави, воно сприяє зміцненню міжнародних зв'язків та інтеграції України

у світове співтовариство. 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.

Слід також зазначити, що ефективність роботи малих готельних підприємств залежить від багатьох факторів: якості обслуговування, категорії готелів, наявності або відсутності структурних підрозділів, що надають додаткові послуги, комфортабельності та технічного устаткування номерів та іншого. Переважна більшість сучасних малих українських готелів ще не відповідає основним європейським стандартам, тому, для вдосконалення обслуговування клієнтів таких підприємства готельного господарства слід вивчати і шукати нові напрямки та інструменти.

Отже, можна зробити загальний висновок про те, що труднощі, з якими стикається малий бізнес, як у готельній індустрії, так і в цілому, пов'язані в першу чергу, з недосконалістю законодавчої бази, методологічної бази, негнучкою і недосконалою системою оподаткування, а також з самим габаритом підприємства, що позначається на проблеми внутрішнього характеру. В першу чергу, це фінансові труднощі, великий кредитний ризик, великі витрати, довга окупність, необхідність належного статутного фонду. Також малі готелі страждають від проблем притаманних галузі в цілому, тобто недосконалості ринку і сезонність, і очевидно, що справлятися малим підприємствам з такими проблемами набагато важче. Але, як показало проведене дослідження, багато перераховані вище проблем мають рішення. Так, підприємці мають можливість використовувати у своїй діяльності інноваційні технології, а також об'єднуватися в асоціації. Основна роль в даному питанні належить і державі та її політиці по відношенню до розвитку малого готельного бізнесу. Активна і своєчасна допомога може полягати у спрощенні системи оподаткування, а також в удосконаленні законодавчої бази. При цьому необхідно враховувати характерні особливості малого підприємства в будь-якій галузі, в тому числі і в індустрії гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4269:2003,/ Прийнято та надано чинності: наказ Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225
2. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні засоби розміщування
3. ДСТУ 28681.4-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів»
4. Булкин И.Ю. История путешествий. Античная эпоха / И.Ю. Булкин. - М.: Форум, 2011. -240 с.
5. Бусыгин А.П. Как организовать кулинарный туризм? /А.П. Бусыгин // Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2008. - № 2. - С. 74-76.
6. Варипаєв О.М. Готельний та ресторанный бізнес як складова індустрії гостинності / О.М. Варипаєв, Л.М. Варипаєва // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. - Х., 2009. - Вип. 2 (10). - С. 614-621.
7. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. - К., Ірпінь: ВТФ «Перун», 2001. - 1440 с.
8. Вишневська Г.Г. Еволюція сфери гостинності міста Києва другої пол. ХІХ - початку ХХ ст. у контексті розвитку українського туризму: автореф. дис... канд. культурології: спец. 26.00.06 - «Прикладна культурологія. Культурні практики» / Вишневська Галина Георгіївна; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. - К., 2008. - 19 с.
9. Віндюк А.В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика / А.В. Віндюк. - Запоріжжя: Класич. приват. ун-т, 2011.
10. Гарбар Г.А. Розвиток соціокультурного інституту гостинності в українському туризмі 60-80- х рр. ХХ століття (на матеріалі Миколаївської обл.) / Г.А. Гарбар; Київ. нац. ун-т культури і мистец. - Миколаїв: Вид-во Південнослов'ян. ін-ту Київ. славист. ун-ту, 2007. - 265 с.

11. Данько Н.І., Парфіненко А.Ю., Подлепіна П.О., Основи готельно-ресторанної справи. Навчальний посібник., /Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
12. Европейский гостиничный маркетинг: Учеб. пособ. - М.: Финансы и статистика, 2003. – 224 с.
13. Кусков О.С. Основы туризма . - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 387 с. Філософія туризму . - К. : Кондор, 2009. - 268 с.
14. Комарніцький О., Гостинність як культурне явище: історіографічний огляд., УДК [008:64.069.6]:930.1(477) Українська культура: минуле, сучасне, шляхи розвитку Наукові записки Рівненського державного гуманітарного університету.
15. Ковальчук А.П. Розвиток малих готелів в сучасних умовах. /Економіка, підприємництво і право/. - 2013. - №1(18). - С.31-42.
16. Ленская В.С. Аристократический мир Древней Греции (на примере Афин VII-IV вв. до н.э.) / В.С. Ленская. - М., 2008. - 232 с.
17. Масакин А.А. Малий готель: з чого почати, як досягти успіху. Поради власникам і керуючим. - К.: Центр спеціальної літератури, 2017. – 117 с.
18. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
19. Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного господарства. Підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. — К. : Знання, 2011. — 366 с.
20. Маначинська Ю.А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів, Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2010. - Випуск 4. - С.211-217.
21. Нездоймінов С.Г. Регіональні процеси ринкових перетворень в сфері гостинності / С.Г. Нездоймінов // Наук. вісник. - О., 2011. - № 17 (142). - С. 28-35.

22. Невисевич К.М., Яцишин Б.П. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції "Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг" (м. Львів, 24 листопада 2016 р.) Львів: Растр-7, 2016. - 376 с. - С.327-329.

23. Організація обслуговування у малих готелях: Навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. - К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. - 181 с. - Бібліогр.:176 с.

24. Пуцентейло П.Р. П 90 Економіка і організація туристично готельного підприємництва. Навч. пос. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с. ISBN 978 966 364 535

25. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.

26. Руденко Є.С. Деякі порівняння характеристики розвитку галузі гостинності в Україні / Є.С. Руденко // Вісник Харків. нац. ун-ту ім. В.Н. Каразіна. - Х., 2002. - С. 259-263.

27. Русавська В.А. Гостинність в українській побутовій культурі XIX ст.: автореф. дис... канд. іст. наук: спец. 17.00.01 - «Теорія та історія культури» / В.А. Русавська; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. - К., 2007. - 19 с.

28. Сапелкіна З.П. Паломництво як соціокультурне явище: становлення і розвиток в Україні (середина XIX - початок XXI ст.): автореф. дис. канд. істор. наук: спец. 17.00.01 - «Теорія та історія культури» / З.П. Сапелкіна. - К.: КНУКІМ. 2006. - 20 с.

29. Скржинская М.В. Древнегреческие праздники в Элладе и Северном Причерноморье / М.В. Скржинская. - СПб.: Алетейя, 2010. - 464 с.

30. Смолій В.А. Енциклопедичний словник-довідник з туризму / В.А. Смолій, В.К. Федорченко, В.І. Цибух; Передмова В.М. Литвина. - К.: Слово, 2006. - 372 с.

31. Тимошенко З. І. Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу ? 3. 1. Тимошенко, Г. Б. Мунін, В. П. Дишлевий. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 246 с.
32. Томащук Т.В. Світова індустрія гостинності: Навч. посіб. / Т.В. Томащук; Київ. нац. торг.- екон. ун-т. - К., 2008. - 153 с.
33. Теодорович Л.В. Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції "Індустрія гостинності в країнах Європи". - 4-6 грудня 2009 р. Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. - 176 с. - С.98-99.
34. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособ. / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд., перераб и доп. — М., 2008.
35. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: Учеб. для студ. вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 23.0000 / Р.Джон Уокер; Пер. с англ. В.Н. Егорова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 880 с.
36. Федорченко В. Занимательное питание / В.Федорченко // Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2005. - № 2. - С. 86-89.
37. Федулин А.А. Сервис в историческом и философском осмыслении / Федулин А.А., Багдасарян В.Э. - М.: Собрание, 2010. - 240 с.
38. Шевчук Л.Т. Львів після проведення Євро-2012: соціально-економічний та громадсько- політичний прогноз / Л.Т. Шевчук // Тези учасників Громадського Форуму. - Львів, 2010. - С. 18-19.
39. Шишкіна Л. Міжнародні стандарти серії ISO 9000 шлях до підвищення якості послуг готельної індустрії України / Л.Шишкіна. // Готельно-ресторанний бізнес. - К., 2008 - Вип. 1. - С. 4651.
40. Медлік С., Инграм Х. “Готельний бізнес”-М.:Юніті,2005Ткаченко Т.І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності // Вісник ДІТБ. 2001. - №5. – С. 209- 213.
41. Малий готель «Монреаль», Офіційний сайт готелю. 2018, [Електронний ресурс]., Режим доступу: <http://montreal.com.ua/>