

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:

**«УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ГОТЕЛЬНОГО
ПІДПРИЄМСТВА У СФЕРІ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ»**

Виконавець:

Студентка 6 курсу ЦВФН

Поліщук Катерина Віталіївна

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., доцент

Лебедев Ігор Васильович

/підпис/

Одеса - 2019

1.ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Діловий туризм – це один із сучасного туризму, що найбільш швидко розвивається. Щорічно в світі здійснюється більш ніж 100 млн бізнес-подорожей. За оцінками експертів Всесвітньої туристичної організації частка ділового туризму складає майже 20%. На діловий туризм припадає 60% доходів готелів та 50% доходів авіа-компаній.

Територіальний розподіл бізнес-подорожей по території України є дуже нерівномірним. Так центрами ділового туризму є такі міста як Київ, Одеса та Львів. Більш ніж 65% бізнес-готелів та 67% бізнес локацій, зокрема конференц-залів, припадає саме на ці регіони.

Варто відзначити, що на сьогодні, лише 20% українських бізнес-готелів відповідають світовим стандартам, а самого поняття «бізнес-готель» взагалі не існує в українському законодавстві. Тому особливо актуальним є аналіз діяльності бізнес-готелів, особливостей надання послуг бізнес-туристам та формування заходів спрямованих на покращення стану інфраструктури ділового туризму в Україні.

Метою випускної роботи є розробка шляхів покращення рівня надання послуг туристичним та корпоративним туристам в готелі ділового призначення «II Decameron».

Завданням даної роботи є:

1. Узагальнення науково-методичних засад управління готельним підприємством.
2. Дослідження сутності ділового туризму та його особливостей.
3. Аналіз сучасного стану розвитку ділового туризму на території України.
4. Надання загальної характеристики і аналіз стану діяльності готельного підприємства.
5. Аналіз економічного стану діяльності готельного підприємства у сфері ділового туризму.

6. Визначення політичних та економічних чинників впливу на діяльність готельного підприємства в сфері ділового туризму.
7. Проведення оцінки конкурентної позиції бізнес-готелю «II Decameron».
8. Розробка та обґрунтування заходів спрямованих на удосконалення роботи готельного підприємства у сфері ділового туризму.
9. Розробка заходів щодо введення інноваційних технологій спрямованих на покращення якості надання сервісу в підприємстві готельного господарства.

Об'єктом дослідження є управління діяльністю готельного підприємства бізнес напрямку «II Decameron».

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти діяльності готельного підприємства в сфері ділового туризму.

Для досягнення поставленої в роботі мети були використані наступні **методи дослідження**: метод порівняння, системний підхід, графічні методи, статистично-економічні тощо.

Інформаційною базою послужили послужилі нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, наукові публікації вітчизняних та іноземних вчених, дані Всесвітньої Туристичної організації, відомості Інтернет ресурсів та провідних світових систем бронювання готелів, наукові статті, Закон України «Про туризм», дані офіційних сайтів бізнес-готелю «II Decameron» та його найближчих конкурентів, дані звітності готельного підприємства «II Decameron».

2. ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

В першому розділі розглянуто теоретичні основи організації ділового туризму в Україні.

Існують наступні форми управління готельним підприємством: управління через договір франчайзингу, управління за контрактом, оренда.

Діловий туризм, також корпоративний туризм— область індустрії туризму що забезпечує організацію та управління відрядженнями або бізнес-поїздками співробітників різних компаній.

З бізнес-туризмом безпосередньо пов'язана також сфера корпоративних заходів і зустрічей — MICE (від англ. Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions).

Фахівцями діловий туризм розглядається як система у вигляді чотирикутника, вершинами якого є наступні підсистеми:

- 1) компанії-замовники (що спрямовують своїх робітників у ділові подорожі);
- 2) компанії-постачальники окремого виду послуг (авіакомпанії, готелі, бюро з Оренди автомобілів, страхові фірми);
- 3) компанії-постачальники повного комплексу послуг в сфері ділових подорожей (туроператори);
- 4) організації і фірми індустрії MICE.

Україна є привабливою для ділового туризму, оскільки цей ринок у нашій країні все ще знаходиться на стадії зростання. Все більше компаній виходить на міжнародні ринки та, відповідно, активно подорожують не лише по Україні, але за кордон..

Одеса - традиційний туристичний регіон, на протязі багатьох років орієнтований на пляжний відпочинок. Однак на сьогодні тут з'являються можливості і для проведення заходів ділового туризму.

Найкращими готелями Одеси для проведення заходів ділового туризму є: п'ятизірковий бізнес-готель «Бристоль», чотизірковий історичний готель «Лондонська», чотизірковий готель «Гагарін», п'ятизірковий бізнес-готель «Чорне море Парк Шевченка», п'ятизірковий бізнес-готель «Il Decameron».

В другому розділі проведено аналіз діяльності готелю «II Decameron» по впровадженню ділового туризму.

Готель «II Decameron» це п'ятизірковий готель вдало розташований на перехресті історичного та ділового центру міста.

Номерний фонд готелю має 62 номери та відповідає всім сучасним стандартам. Загальна площа локацій готелю для проведення бізнес закладів складає 346 кв.м, з них два великі конференц-зали та чотири кімнати переговорув.

Структура управління готельним підприємством «II Decameron» - лінійно-функціональна. Всі рішення приймаються особисто генеральним менеджером готелю, контроль за виконанням здійснюють керівники структурних підрозділів.

Фінансові показники готелю «II Decameron» вказують на його планомірний розвиток та рівномірне збільшення прибутків.

Враховуючи всі обставини можна зробити висновок, що готель «II Decameron» показує гарні показники прибутковості, а його ознаки рентабельності мають тенденцію до збільшення.

Для виявлення заходів необхідних для підвищення ефективності роботи готелю «II Decameron» було проведено PEST-аналіз та SWOT-аналіз підприємства.

До сильних сторін готелю «II Decameron» відносять: сприятливе місцерозташування в історичному центрі міста поблизу всіх пам'яток архітектури та бізнес-центрів, зручність логістики під'їзду до готелю, розташування в новій будівлі, сучасний ремонт, наявність локацій для надання конференц та банкетинг послуг.

До слабких сторін готелю «II Decameron» : плінність кадрів на рівні нижчої ланки, низький рівень опізнанноситі бренду готелю, відсутність СПА, басейну, тренажерного залу.

В третьому розділі запропоновані шляхи підвищення рівня обслуговування ділових та корпоративних туристів в готелі «II Decameron».

До основних конкурентів готелю «II Decameron» відносяться п'ятизірковий клуб-готель «M1» та п'ятизірковий бізнес-готель «Бристоль».

Після проведення детального аналізу готелю ділового призначення готелю «II Decameron» можна виділити чотири слабкі ланки, які потребують удосконалення:

- Відсутність належного контролю за відділом продажів;
- Неєфективна маркетингова кампанія;
- Недостатня площа локацій для бізнес-зустрічей відносно найближчого конкуренту готелю «Бристоль»;
- Відсутність басейну, СПА-центру та тренажерного залу.

В сучасних умовах стрімкий розвиток як міжнародного так і внутрішнього туризму у межах усього світу висуває нові підвищені вимоги до якості послуг готельного сервісу, яка багато у чому залежить саме від ефективності інноваційних процесів.

Одним з найважливіших аспектів концепції діяльності будь-якого підприємства сфери гостинності, зокрема і туристично-готельного є управління підприємством, успішна реалізація що його справжніх умовах потребує інноваційних підходів.

Для відповідності сучасним потребам ділових туристів в готелі «II Decameron» варто впровадити наступні інноваційні технології:

1. Два телевізори з навушниками в номерах
2. Система «розумне зеркало» з тачскрином
3. Система електронного доступу готелю SPG Keyless.

ВИСНОВКИ

У першому розділі випускної роботи було розглянуто особливості управління готельним підприємством, досліджено сильні та слабкі сторони управління за контрактом, франчайзингом та орендою.

Вивчено специфіку надання послуг бізнес-мандрівникам, феномен ділового туризму та надано його класифікацію.

Україна є привабливою для ділового туризму, оскільки цей ринок у нашій країні все ще знаходиться на стадії зростання.

Другий розділ присвячений дослідженню організації обслуговування у готелі ділового призначення «П Decameron», в зв'язку з чим вивчена специфіка його діяльності; проаналізована організаційна структура управління даним засобом розміщення і проведена оцінка ефективності функціонування готелю на підставі даних первинної та статистичної звітності.

Серед позитивних явищ відзначені наступні: вдале місцезнаходження, затишна атмосфера, наявність багатофункціонального бізнес-центру, що дає можливість обслуговування туристів, що прибувають з діловими цілями.

Було проведено економічний аналіз діяльності готелю «П Decameron» та розраховано показники рентабельності. Фінансові показники готелю «П Decameron» вказують на його планомірний розвиток та рівномірне збільшення прибутків.

Враховуючи всі обставини можна зробити висновок, що готель «П Decameron» показує гарні показники прибутковості, а його ознаки рентабельності мають тенденцію до збільшення.

У третьому розділі, на підставі дослідження, проведеного раніше, визначення основних конкурентів готелю «П Decameron», а також після вивчення переваг туристів і з'ясування їх думки щодо обслуговування за допомогою відгуків, нами запропоновані певні рекомендації щодо підвищення ефективності функціонування даного засобу розміщення.

Для підвищення ефективності діяльності готельного закладу через розвиток сегменту ділових зустрічей, а також з виниклою необхідністю зростання і розвитку в умовах економічної кризи, керівництву готелю «II Decameron» пропонується створити банкетну зала на цокольному поверсі готелю та переробити кімнати переговорів у СПА-центр.

Також, пропонуємо впровадити для готелю «II Decameron» наступні заходи щодо покращення обслуговування бізнес-клієнтів: впровадження енергоефективної технології «Система контролю доступу» із використанням продукції SPG Keyless від Starwood, встановлення додаткових телевізорів в номери першої категорії та встановлення технології «розумне дзеркало» з тачскрином в номери вищої категорії.

Одеса 2019

АНОТАЦІЯ

Поліщук К.В. «Удосконалення управління діяльністю готельного підприємства у сфері ділового туризму», випускна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра зі спеціальності 242 «Туризм» за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка та управління туристичною діяльністю» Одеський національний економічний університет м. Одеса, 2019 рік

Випускна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - організація обслуговування у готелях ділового призначення.

У роботі розглянуто особливості функціонування готельних підприємств, фактори формування сегменту бізнес-готелів, специфіку надання послуг у готелях ділового призначення.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування готелю «II Decameron»

Зроблено оцінку конкурентної позиції готелю «II Decameron», запропоновано основні заходи, спрямовані на удосконалення організації обслуговування у готелях ділового призначення.

Ключові слова: діловий туризм, конференц-послуги, готельне господарство, готельне підприємство, бізнес-готель, готель ділового призначення.

ANNOTATION

Polishchuk K., «Improvement of the hotel management in business travel sphere», thesis for obtaining the masters's degree education in the specialty 242 «Tourism» on the master's program of professional orientation «Tourism Economy and Management» Odessa National University of Economics Odessa, 2019

This thesis consists of three chapters.

Research object - the process of improving service organization in business hotels.

The thesis considers the features of the functioning of hotel enterprises, factors of forming the segment of business hotels, the specifics of providing services in hotels of business purpose.

The analytical part explores the specifics of hotel «II Decameron».

The estimation of the competitive position of the hotel «II Decameron» was made, the main measures aimed on improving of service organization in business hotels were used.

Keywords: business travel, MICE-service, hotels, hotel industry, hotel business, business hotel.