МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування Управління готельним та ресторанним бізнесом (назва магістерської програми)

на тему: **«ДОСЛІДЖЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ДОЦІЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ НОВИХ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ»**

Виконавець:
студентка факультету міжнародної економіки
Журилов Вадим Костянтинович _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Шикіна Ольга Володимирівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми кваліфікаційної роботи полягає в тому, що сучасні готельні послуги вже потребують удосконалення, адже сучасні технології, тренди та засоби для розваги постійно змінюються.

Категорія готельна послуга та нова додаткова готельна послуга є предметом дослідження багатьох вчених. Великий внесок у розробку теоретичних і практичних аспектів теоретичного обґрунтування готельних послуг зробили такі вчені, як Агеева И.С. [1], Браймер К. [6], Булигіна І.І. [8], Галасюк С.С. [9-14], Давиденко І.В. [25], Дашковська О.Д. [27], Завгородня Ю.С. [30], та інші.

Мета написання кваліфікаційної роботи – розгляд економічної доцільності організації нових послуг у готелі «Gagarinn».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- визначити сутність та особливості послуг в готелі;
- виявити світовий досвід впровадження нових готельних послуг;
- навести алгоритм технології організації нових послуг на підприємствах сфери гостинності;
- визначити перспективи створення нових послуг в Одеській області;
- вивчити специфіку діяльності готелю «Gagarinn»;
- провести аналіз позиції готелю «Gagarinn» за переліком додаткових послуг у конкурентному середовищі;
- розробити перелік рішень щодо удосконалення надання додаткових послуг готелю «Gagarinn»;
- запропонувати впровадження асортименту послуг в готелі «Gagarinn»;
- навести економічне обґрунтування організації додаткових послуг готелю «Gagarinn».

Об'єкт дослідження – процес дослідження економічної доцільності організації нових послуг на підприємствах сфери гостинності.

Предмет дослідження – науково-практичні питання економічної доцільності організації нових послуг на підприємствах сфери гостинності на прикладі готелю «Gagarinn».

Методика дослідження роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу конкурентних позицій готелю «Gagarinn»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі класифікації готельних послуг); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки конкурентоспроможності підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованого заходу удосконалення функціонування готелю).

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та

зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельних підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельних послуг та тенденціям їх функціонування, досить мало уваги приділено розвитку ринку нових готельних послуг.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення іміджу готельних підприємств.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (57 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 90 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 79 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 13 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано:

Журилов В.К. Місце додаткових послуг у сфері гостинності / В.К. Журилов // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 122-125.

Журилов В.К. Технологія організації нових послуг на підприємствах сфери гостинності / В.К. Журилов // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 15 квітня 2020 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2020. (прийнято до друку у збірнику тез).

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволяє зробити наступні висновки:

1. Згідно із дослідженням, послуга – це дія, результат якої споживається в процесі її виконання. Послуги складають собою діяльність індивіда на користь іншої особи. Суттєвою характеристикою послуги є економічна цінність, що робить її об'єктом комерційної діяльності, предметом торгівлі і об'єктом купівлі-продажу. За функціональним призначенням послуги, що надаються підприємствами готельного господарства, підрозділяють на матеріальні та нематеріальні. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

2. У ході дослідження світового досвіду впровадження нових готельних послуг було виявлено, що готельна мережа Choice була однією з перших, що впровадила цілодобову роботу служби розміщення, телефони в номерах та басейн у готелі, почала працювати з глобальними системами бронювання, запропонувала

номери для некурящих. Готельна мережа Marriott International запропонувала надавати харчування для пасажирів літаків на борту. Готельна мережа Hilton застосувала поняття «п'ятизіркового готелю», устаткувала всі готельні номери телевізорами, запровадила послуги з прямого набору міжміських телефонних номерів з номеру, устаткувала всі номери кондиціонерами, об'єднала готельний та гральний бізнес. Готельна мережа Radisson Hotel Group співпрацює із Музеєм Вікторії та Альберта, пропонуючи клієнтам пакет, що включає розміщення, сніданок і квитки на виставку, присвячену легендарному музиканту Девіду Боуї.

3. Світовий досвід показує, що технологія обслуговування у сфері гостинності – це важливий фактор, що зумовлює вплив на якість процесу обслуговування, на фінансово-економічну ефективність функціонування, процес управління готельним підприємством. Організація технологічного процесу обслуговування у готелях є стандартною щодо цього типу підприємств, водночас у кожному підприємстві згідно розмірів, структури організації, категорії, типу (орієнтація на ринковий сегмент) технологічний процес характеризується певною ідентичністю.

4. Аналіз категорованих готелів юридичних осіб м. Одеси показав, що з наведеної вибірки 20 готелів мали щонайменше 1 заклад ресторанного господарства, 15 готелів мають авто-стоянку, 16 готелів мають власну пральню, 12 готелів мають тренажерний зал, 10 готелів мають сауну чи лазню, 11 готелів мають перукарню, 8 готелів мають плавальний басейн, 9 готелів мають заклади торгівлі, 3 готелі мають тенісні корти, 1 готель має пункт прокату авто, 2 готелі мають інші спортивні споруди, 3 готелі мають інші заклади. Питома вага доходів отриманих від додаткових послуг варіюється від 37,2 % до 0 % і чим вища середня вартість одного ліжко-дня тим більша питома вага доходів отриманих від додаткових послуг. На даний момент у Одеській області знаходяться 59 готелі та аналогічних засоби розміщення, які надають послугу конференц-сервісу. З них 38 знаходяться у Одесі.

5. Готель «Gagarinn» – 4-х зірковий бізнес-готель, який знаходиться в курортному районі «Аркадія». Номерний фонд готелю складає 239 комфортабельних номерів чотирьох категорій: 16 стандартів, 166 покращених стандартів, 45 двокімнатних люксів та 12 люксів-студій. Його основний напрям – бізнес-туристи та сім'ї, гості із рівнем достатку вище середнього. До переліку додаткових послуг готелю в основному відносяться конференц-сервіс та наявність торгівельно-розважального центру.

6. Було проведено аналіз додаткових послуг готелю «Gagarinn» та основних його конкурентів. Найбільший асортимент додаткових послуг представлено у готелі-конкуренту «Atlantic». Це екскурсії з гідом, нічний клуб, замовлення квітів у будь-яку точку світу, квитків на найбільш затребувані концерти тощо. Ресторан даного готелю користується попитом серед місцевих жителів для проведення різних заходів (особливо вечірок). Готель «Gagarinn» має кращу конкурентоспроможність порівняно з готелями «ОК Одесса», але гіршу відносно готелю «Atlanic».

Як показали проведені розрахунки, «Gagarinn» виграє за показниками «Конференц-сервіс», адже має власну велику кількість залів для конференцій, «Інші-послуги», адже до складної системи входить торгівельно-розважальний центр «Гагарін Плаза» із великою кількістю послуг, а також у пункті «Сауна», адже готель

має партнерські відносини із комплексами відпочинку «Форма», «Шторм» та «Загублений світ». Однак готель програє по пунктах «Фітнес-зала» та «Організація екскурсій», адже ці напрями розвинуті найменше, а також «Басейн», адже готель не має власного басейну, а басейн у партнерських закладів оцінюється не надто високо.

7. Було надано перелік нових додаткових послуг, які можуть підвищити рівень прибутку готелю та його привабливість для клієнтів. Більшість нових послуг потребує використання сучасних технологій, що й призведе до основних витрат на їх розвиток.

8. Запропоновано шляхи для просування нових готельних послуг з найменшими витратами, але все одно потребуються фінансові інвестиції. Просуватися послуги будуть в основному за допомогою доведення до клієнтів інформації про наявність цих послуг через працівників готелю, а також через запропоновану для введення в експлуатацію мобільну програму.

9. Фінансове обґрунтування показало що найбільш витратною послугою буде організація коворкінгового простору, але ця послуга є найбільш прогнозованою та точною у фінансовому плані. Інші послуги менш затратні, але вони розраховуються індивідуально для кожного клієнта. Однак в будь якому разі, ці послуги окупатимуть себе.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи організації послуг на підприємствах сфери гостинності» автором розглянута сутність поняття «готельнга послуга», розглянуто світовий досвід нових готельних послуг у готельному господарстві та наведено технології організації нових готельних послуг на готельному підприємстві. Визначено основні чинники, що сприяють підвищенню привабливості готелів за рахунок нових послуг.

У другому розділі «Дослідження можливості впровадження нових послуг в готелі «Gagarinn»» розглянуто специфіку функціонування готелю «Gagarinn». Проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати готелю «Gagarinn». Було виділено основних конкурентів готелю «Gagarinn» та проведено діагностику інноваційної конкурентоспроможності готелю завдяки методу балів. На підставі даного аналізу було виявлено шляхи підвищення конкурентоспроможності готелю «Gagarinn».

У третьому розділі «Шляхи організації додаткових послуг готелю «Gagarinn»» було розроблено комплекс заходів щодо удосконалення функціонування готелю «Gagarinn», а саме: запропоновані нові готельні послуги, які могли б увійти до переліку додаткових послуг готелю. Було доведено економічну доцільність введення нових послуг.

АНОТАЦІЯ

Журилов В.К. «Дослідження економічної доцільності організації послуг на підприємствах сфери гостинності»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», за магістерською програмою професійного спрямування «Управління готельним та ресторанним бізнесом». – Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2019 рік

У роботі розглянуто сутність і значення послуг в готелі, виявлено світовий досвід впровадження нових готельних послуг, а також запропоновано алгоритм технології організації нових послуг на підприємствах сфери гостинності.

Надано оцінку додатковим послугам готелю «Gagarinn» та проведено аналіз результатів фінансово-господарської діяльності на основі системи показників. Запропоновано рекомендації щодо підвищення прибутковості підприємства шляхом впровадження нових додаткових послуг.

Ключові слова: бізнес-готель, готельне господарство, нова готельна послуга, додаткова послуга, удосконалення

ANNOTATION

Zhurylov Vadym Konstantinovich "Research of economic feasibility of organization of services in the enterprises of hospitality sphere",

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 241 “Hotel and restaurant business”, under the master's program “Management of hotel and restaurant business”. – Odessa National Economic University, Odesa, 2019.

The essence and value of services in the hotel are considered in the work, the world experience of introduction of new hotel services is revealed, and also the algorithm of technology of the organization of new services in the enterprises of hospitality is offered.

The additional services of the Gagarinn Hotel were evaluated and financial and economic results analyzed on the basis of a scorecard. Recommendations for increasing the profitability of the company by introducing new additional services are offered.

Key words: business hotel, hotel management, new hotel service, additional service, improvements