

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «КВАРТЕТ»»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Ульяницька Марина Валеріївна _____

/підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, професор

Герасименко Віктор Григорович _____

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Упродовж останніх років підприємства готельного господарства все частіше стають об'єктом наукових досліджень. Причина даного явища полягає в тому, що готельний бізнес пом'якшує наслідки структурних змін в економіці, швидко адаптується до вимог ринку, що змінюються, надає істотного внеску в економічний розвиток регіону, має здібність до генерації, використання технічних і організаційних нововведень. Органічно пов'язаний із великим бізнесом, він є основою стійкого розвитку країни та підвищення конкурентоспроможності її економіки. Особлива роль малому бізнесу відводиться в розвитку сфери послуг, яка служить свого роду індикатором рівня розвитку економіки будь-якої країни.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка заходів та пропозицій щодо підвищення ефективності та якості надання послуг в готелях малої місткості на прикладі готельного підприємства «Квартет».

Для реалізації мети були поставлені такі завдання:

- розглянути специфіку обслуговування в готелях ;
- надати загальну характеристику та проаналізувати виробничу діяльність готельного підприємства «Квартет»;
- проаналізувати процес надання готельних послуг у зазначеному підприємстві;
- надати пропозиції щодо впровадження програми лояльності клієнтів в готельному підприємстві «Квартет»;
- розробити комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в готельному підприємстві, що досліджувалось.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес надання послуг в готелях малої місткості.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є сукупність теоретичних і практичних питань спрямованих на вдосконалення готельних послуг.

Методи дослідження: метод аналізу і синтезу, спостереження, (для аналізу процесу надання послуг), метод порівняння, графічний метод (для

наочного представлення статистичних даних), економічний аналіз та групування (при аналізі виробничої діяльності готелю «Квартет»), метод експертних оцінок при аналізі якості обслуговування в готелі.

Інформаційну базу досліджень склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, національні стандарти України по засобах розміщення, матеріали власних досліджень, а також звітні дані готелю «Квартет».

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження керівництвом готелю «Вояж» для підвищення фінансового і конкурентного становища підприємства, а також якості обслуговування гостей.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 35 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 71 сторінку. Основний зміст викладено на 67 сторінках. Робота містить 12 таблиць, 10 рисунків.

Публікації. За темою кваліфікаційної роботи є публікація : Уляницька М.В. Актуальні заходи зі стабілізації роботи підприємств готельного господарства внаслідок пандемії коронавірусу / Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м.Одеса, 12квітня 2022 р.) – Одеса : ОНЕУ, 2022.- С.140-142.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи організації надання послуг на підприємствах готельного господарства» розглянуто особливості діяльності в готельному бізнесі, а також характерні риси готельних послуг, що надаються клієнтам. .

У другому розділі «Аналіз господарської та експлуатаційної діяльності готелю «Квартет» надана організаційно-економічна характеристика засобу

розміщення, який було обрано як об'єкт аналізу. Досліджено зовнішнє та внутрішнє середовище діяльності готелю, проаналізовано основні показники його діяльності

У третьому розділі «Розробка рекомендацій щодо удосконалення організації надання послуг в готелі «Квартет» розроблено деякі пропозиції щодо подальшого розвитку системи обслуговування клієнтів підприємства. Зокрема, обґрунтовується необхідність впровадження системи оцінки рівня задоволеності гостей послугами готелю

ВИСНОВКИ .

У кваліфікаційній роботі на прикладі готелю «Квартет» досліджено організацію надання послуг в готелях малої місткості. Основні висновки і результати, одержані в ході дослідження, полягають у такому.

1. Визначено, що готельне підприємство є невід'ємною частиною індустрії туризму, а послуга розміщення є однією зі складових туристичного продукту. Згідно визначення Всесвітньої туристичної організації, засоби розміщення туристів являють собою об'єкти, що регулярно або епізодично надають туристам місця для нічлігу. Вони поділяються на дві групи: індивідуальні та колективні.

2. Розглянуто сутність та особливості надання готельних послуг в готелях малої місткості. На сьогодні ще не існує чітких міжнародних або національних норм щодо класифікації засобів розміщення за обсягом їхнього номерного фонду. Відсутність законодавчої бази у галузі засобів розміщення малої місткості обмежує зростання малих готелі та виникає проблема їхніх відносин із контролюючими державними органами. Встановлено, що головною специфічною рисою малих готелів є персоніфікація обслуговування.

3. Надана характеристика діяльності засобу розміщування туристів малої місткості «Квартет». Встановлено, що номерний фонд складає 13 номерів. Порівняння методів оплати за готельні послуги показало, що гості дедалі частіше починають використовувати банківську карту та безготівковий переказ замість готівки у якості основного методу оплати за готельні послуги. Дослідження зміни кількості днів перебування гостей з сайтів онлайн резервування показало

позитивну динаміку для бронювань через сайт booking.com, та негативну динаміку для бронювань через сайт expedia.com . Розроблена класифікація відвідувачів поділяє гостей за країною походження, статтю та метою поїздки. На основі дослідження досвіду аналогічних готелів автором було розроблено експлуатаційну програму готелю. Згідно неї місткість засобу розміщення «Квартет» склала 39 спальних місць, а потенційна кількість місце-днів - 14 235 місце/днів. Впродовж 2017-2019 спостерігалась позитивна динаміка зміни коефіцієнту завантаження готелю. Готель працював стабільно та стійко на ринку готельних послуг. За цей час склалось певне коло постійних клієнтів, які постійно повертаються та обирають готель «Квартет» у якості основного засобу тимчасового розміщення при подорожах. Проте, у 2020 році ситуація змінилась через пандемію коронавірусу, кількість гостей зменшилась, що відповідним чином відбилося на всіх показниках діяльності готелю.

4. Аналіз процесу надання послуг показав, що послуги готелю «Квартет» відповідають загальноприйнятим нормам. Визначено, що послуги, які надаються в готелях, поділяються на основні та додаткові. Ціна за основні послуги включається в базову ціну проживання. Порівняльна характеристика з готелем «Alagus Luxe» показала, що в ньому більша кількість додаткових послуг. Проте, в готелі «Квартет» більш низькі тарифи на проживання. бронювання;

Для удосконалення організації надання послуг в готелі «Квартет» було запропоновано впровадити програму лояльності клієнтів. Мета програми лояльності – надати гостю готелю стимул для повернення в нього та створення стійкої переваги до відповідного бренду. Запропонований порядок дій щодо розробки програми лояльності клієнтів готелю. Розроблена власна програма лояльності клієнтів.

5. Запропонований комплекс заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в готелі «Квартет» передбачає:

- здійснення оцінки якості обслуговування клієнтів готелю;
- реконструкцію готелю, яка передбачає розробку проекту встановлення ліфту від першого до четвертого поверху;

- забезпечення гостей паркувальними місцями за рахунок встановлення договірних відносин з партнером;
- змінювання часу обслуговування в кафе та складу меню з метою забезпечення зручностей для клієнтів готелів ;
- покращення комплектації номерного фонду за рахунок встановлення міні-барів та додаткового обладнання;
- впровадження нових засобів маркетингових комунікацій за рахунок використання таких способів просування готельних послуг, як реклама в соціальних мережах та маркетинг в соціальних мережах (SMM).

Керівництву готелю надана пропозиція щодо вступу до асоціації малих готелів м. Одеси. Вступ у дану асоціацію дозволить оптимізувати витрати на маркетинг, постійно підвищувати кваліфікацію персоналу, збільшити завантаженість номерного фонду і, як наслідок, прибуток готельного підприємства.

АНОТАЦІЯ

Ульяницька М.В. « Удосконалення організації надання послуг на підприємствах готельного господарства (на прикладі готелю «Квартет».)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та назва спеціальності)

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа». –

(назва освітньої програми)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

У роботі розглядаються теоретичні та методичні аспекти організації послуг гостинності, а також специфіка обслуговування в готелях малої місткості.

Проаналізовано виробничу та експлуатаційну діяльність готелю, а також процес надання послуг в готелі «Квартет»

Запропоновано впровадження програми лояльності клієнтів готелю та розроблено комплекс заходів щодо вдосконалення якості обслуговування гостей в готельному підприємстві «Квартет».

Ключові слова: готель малої місткості, надання послуг, програма лояльності, якість обслуговування.

ANNOTATION

Uliyanitska M.V.« Improving the organization of services at the hotel enterprises (on the example the hotel “Kvartet «.

Qualification work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business».

(code and name of the specialty)

for the educational program «Hotel and restaurant business». –

(title of the educational program)

Odessa National Economics University. – Odessa, 2022.

The work deals with the theoretical of aspects accommodation as an element of the tourism industry and specifics of servicing in small hotels.

Author analysis manufacturing activities and the process of providing hotel services in the Kvartet small accommodation facility.

Keywords: low capacity, service delivery, loyalty program, marketing communications.