

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»

за темою: Напрями удосконалення обслуговування в спеціалізованих закладах
розміщення (на прикладі СТ «Економіст»)

Виконавець:

студент ФМЕ

Герштман Таль

Науковий керівник:

ст. викладач

Єгупова І.М.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сфера послуг є одним із найважливіших секторів регіональної економіки курортних територій, яка визначає напрямки подальшого розвитку спеціалізованих закладів розміщення готельного господарства України. В сучасних умовах військової агресії РФ, негативних економічних наслідків війни для спеціалізованих закладів розміщення, необхідним є розробка заходів відновлення їх діяльності та впровадження інструментів якісного обслуговування споживачів послуг щодо їх оздоровче-психологічної реабілітації, надання рекреаційних послуг, перспективного управління рівнем прибутковості діяльності закладів розміщення, маркетингової політики просування послуг. Однією із найбільш актуальних проблем прикладного характеру стає впровадження якісного сервісу у спеціалізованих закладах розміщення сезонного типу щодо забезпечення їх конкурентоспроможності. Це пов'язано із тим, що для обґрунтування управлінських рішень, якісного обслуговування споживачів, розробки перспективних планів розвитку спеціалізованих закладів розміщення сфери готельного господарства, необхідно сформувати надійний організаційно-економічний інструментарій, що враховує специфіку рекреаційних послуг та відповідає рівню управління у цих закладах.

Важливість та актуальність дослідження вищенаведених проблем сприяють прогнозуванню попиту на послуги підприємств сфери гостинності, пошуку нових напрямів пов'язаних з удосконаленням обслуговування споживачів послуг, що надасть можливість визначити орієнтованість на виробництво конкурентоздатних рекреаційних послуг. Вирішення проблем, що пов'язані з удосконаленням механізму організації обслуговування в спеціалізованих закладах розміщення готельного господарства є дуже важливим в умовах відродження туристичного потоку, ринку рекреаційних послуг, що і визначило вибір теми та актуальність кваліфікаційної роботи.

Мета даної роботи – визначити шляхи удосконалення організації обслуговування в спеціалізованих закладах розміщення сфери готельного господарства.

Об'єктом дослідження є процеси організації обслуговування споживачів послуг в готельному господарстві.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо удосконалення організації обслуговування в спеціалізованих закладах розміщення.

Завдання дослідження:

- розглянути нормативно-правові аспекти організації обслуговування споживачів послуг в спеціалізованих закладах розміщення;
- розглянути функціональне зонування рекреаційних та курортних територій для розміщення закладів готельного господарства;
- надати загальну характеристику діяльності СТ «Економіст»;
- проаналізувати економіко - експлуатаційну спроможність СТ «Економіст»;
- провести дослідження конкурентоспроможності рекреаційних послуг та стану обслуговування споживачів в СТ «Економіст»;
- запропонувати заходи вдосконалення обслуговування споживачів послуг в СТ «Економіст»;
- обґрунтувати пропозиції щодо підвищення якості сервісу в службі прийому та розміщення табору.

В кваліфікаційній роботі методологічною основою дослідження є комплекс заходів наукового пізнання, серед яких аналіз, синтез, систематизації, зіставлення, абстрагування, узагальнення, формалізації, спостереження, статистичний і порівняльно-нормативний методи, методики прогнозування, рентабельності інвестицій. Для обробки даних були використані комп'ютерні програми Microsoft Office, Excel, Microsoft Word.

Інформаційною базою роботи є закони України, Укази Президента України, Постанови Уряду України, інші нормативно-правові акти,

інструктивні та методичні матеріали щодо сфери готельного господарства. В роботі використовувалися матеріали наукових монографій, інформаційні матеріали науково-практичних конференцій і семінарів, періодичних видань, збірники та довідники служби державної статистики, тематична довідкова література, галузева інформація, інформаційні ресурси мережі Інтернет, дані бухгалтерського обліку, фінансова звітність СТ «Економіст».

Практичне значення результатів, які одержані в результаті дослідження, полягають у можливості використання запропонованих заходів щодо вдосконалення обслуговування споживачів послуг в СТ «Економіст».

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кваліфікаційна робота містить 69 сторінок, 24 таблиці, 11 рисунків, список використаних джерел з 42 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«НАУКОВО - ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В КОЛЕКТИВНИХ ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ»** розглянуто наукові підходи до організації обслуговування в колективних закладах розміщення. Дослідження наукової літератури вказує, що до категорії спеціалізованих засобів розміщення відносять підприємства та заклади різної форми власності, які можуть бути безприбутковими, надають мінімальний перелік готельних послуг, не обов'язково складаються з номерів; основним помешканням може бути житлова кімната або колективне спальне приміщення. Окрім надання послуг із розміщення, вони виконують інші — основні функції: забезпечують лікування, оздоровлення, профілактику, соціальну допомогу, проживання під час певної трудової діяльності. Згідно з міжнародними стандартами серії ISO 9000, «якість обслуговування - це сукупність властивостей і характеристик послуг, які здатні задовольняти обумовлені, або передбачувані потреби споживачів». Необхідність впровадження міжнародних стандартів ISO 9000 стає особливо актуальним для підприємств сфери гостинності в умовах конкуренції.

У другому розділі **«АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТУДЕНТСЬКОГО ТАБОРУ «ЕКОНОМІСТ»** надано загальну характеристику студентському табору. Студентський табір забезпечений спортивним інвентарем та обладнанням. Спортивний і господарський інвентар, придбаний за рахунок асигнувань, передбачених кошторисом університету, надається ректором ОНЕУ у тимчасове користування табору на період його функціонування. Фінансування витрат на утримання табору здійснюється відповідно до кошторису, затвердженого профкомом студентів та адміністрацією університету. Кошторис табору включає кошти, що надходять від реалізації послуг туристам, кошти ОНЕУ, передбачені на культурно-масову, спортивну роботу, кошти профспілкового бюджету, кошти, одержані від господарської діяльності, інші надходження. Кошторис табору затверджується ректором університету. Порівняння економічних показників з попереднім періодом, свідчить, що у 2021 році коефіцієнт завантаження номерного

фонду зменшився, а середня вартість проживання підвищилася, майже в 2, 5 рази. Встановлено, що розширення асортименту послуг, прямо впливає на підвищення ефективності господарської діяльності та збільшення доходів табору. Для надання додаткових послуг СТ «Економіст» повинен мати сучасне оснащення центрів оздоровлення та реабілітації (кабінет оздоровчого та спортивного масажу, фіто - бар, сучасні тренажери) та надавати анімаційні послуги студентам, відпочиваючим сім'ям з дітьми. За результатами проведеного оцінювання конкурентів СТ «Економіст» виявлено що лідером є база відпочинку «Шураві», середняком - база відпочинку «Каролінка-2» та аутсайдером - СТ «Економіст».

У третьому розділі **«НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В СТУДЕНТСЬКОМУ ТАБОРІ «ЕКОНОМІСТ»** для вдосконалення процесів обслуговування, керівництву табору запропоновано модель процесу сприйняття якісного сервісу. Головним принципом моделі якості обслуговування у СТ «Економіст» є подолання розриву між очікуваними та фактично отриманими рівнями обслуговуванням, формування лояльності споживачів та позитивного відношення до закладу. Надано рекомендації щодо впровадження технологічного обладнання для підвищення рівня обслуговування споживачів послуг в службі прийому та розміщення. Застосування сканеру паспортів ARH COMBO Smart дозволяє автоматизувати зчитування різних паперових та електронних посвідчень особи; автоматичне розпізнавання, яке значно спрощує ведення реєстрації гостя, оперативного і управлінського обліку споживачів послуг, формування звітності по номерному фонду.

ВИСНОВКИ

1. У роботі визначено, що до спеціалізованих засобів розміщування відносять засоби розміщування, що можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум готельних послуг (крім щоденного заправлення ліжок), не обов'язково мають номери, а можуть мати одиниці житлового типу або колективні

спальні приміщення, і, крім розміщування, виконують ще яку-небудь функцію: лікування, оздоровлювання, соціальну допомогу, транспортування тощо.

2. Доведено, що функціональне зонування рекреаційних територій необхідне для проведення ефективної рекреаційної діяльності та територіального управління. Зонування здійснюється на основі оцінки придатності території для різних видів рекреаційної діяльності. Рекреаційні заклади гостинності є частиною готельного господарства регіону, пов'язаної з використанням природно-рекреаційних ресурсів для оздоровлення людини через організацію відпочинку та лікування в зонах рекреації з метою відновлення її життєвих сил.

3. Проведений аналіз організаційної системи управління табором показав, що студентський табір «Економіст» не має статусу юридичної особи і перебуває у складі закладу вищої освіти, діє на підставі положення, що затверджується засновником. За своєю організаційно-правовою формою табір є державною формою власності, що утворений ЗВО з урахуванням соціально-економічних потреб з необхідною матеріально-технічною базою, кадровим забезпеченням відповідно до законодавства. Засновник закладу відпочинку – ОНЕУ, забезпечує його функціонування, комплектування інвентарем, технічним та іншим обладнанням відповідно до вимог державних стандартів щодо закладів сфери готельного господарства, умов оздоровлення та відпочинку.

4. За результатами аналізу господарської діяльності табору встановлено, що у 2020-2021 роках порівняно з 2019 р. спостерігається зменшення кількості обслугованих споживачів та значне скорочення загального часу їх перебування, що супроводжувалося одночасним збільшенням доходів у розрахунку на одиницю послуг. Це пов'язано зі збільшенням вартості послуг розміщення споживачів у СТ «Економіст».

5. За результатами проведеного оцінювання конкурентів СТ «Економіст» виявлено що лідером сегменту ринку є база відпочинку «Шураві», середняком - база відпочинку «Каролінка-2» та аутсайдером - СТ «Економіст». Для підвищення конкурентоспроможності табору необхідним є організація надання додаткових послуг. СТ «Економіст» рекомендовано мати сучасне оснащення центрів

оздоровлення та реабілітації (кабінет оздоровчого та спортивного масажу, фіто - бар, сучасні тренажери) та надавати анімаційні послуги студентам, провести модернізацію служби прийому та розміщення.

6. В роботі доведено, що у студентському таборі «Економіст» склалися передумови щодо впровадження клієнтоорієнтованого підходу, що підвищить рівень обслуговування споживачів. Для покращення процесу взаємодії «гість - працівник табору», керівництву закладу запропоновано наступні заходи:

- організувати підвищення кваліфікації співробітників табору;
- сформувати програми лояльності клієнтів;
- підвищити рівні якості спортивно-оздоровчих послуг, що надаються споживачам різних вікових категорій, за рахунок модернізації обладнання.

7. Для удосконалення організації обслуговування споживачів послуг, рекомендовано придбання сканеру паспортів ARH COMBO Smart для служби прийому та розміщення табору. Економічне обґрунтування запропонованого проекту показує, що індекс його рентабельності складає – 1,8. Внутрішня норма прибутковості складає – 50,9%. Дисконтований період окупності проекту складає – 245 днів. Ефективність витрат на обладнання служби прийому та розміщення обґрунтовано, пропозиція може бути впроваджено у студентському таборі «Економіст».