

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 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанным бізнесом»

на тему: «**Напрями удосконалення організації надання послуг на підприємствах
готельного господарства**
(на прикладі бутик – готелю «Дом Рабиновича»)»

Виконавець

студентка ЦЗФН

Танцюра Олександра Євгенівна

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

Нездоймінов Сергій Георгійович _____

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Проблеми удосконалення організації надання послуг на підприємствах готельного господарства є надзвичайно важливими для подальшого розвитку малого бізнесу сфери гостинності, оскільки якісний сервіс забезпечує стійкість та прибутковість готельних підприємств, надходження податків та туристичного збору до бюджетів. Вирішення проблем, що пов'язані з удосконаленням організації надання послуг на підприємствах готельного є необхідним завданням в умовах відбудови регіонального ринку готельного бізнесу, привабливості територій, що актуалізує тему дослідження.

Мета дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є визначення шляхів удосконалення організації обслуговування споживачів послуг на підприємствах готельного господарства на засадах клієнт – орієнтованого управління.

Поставлена мета досягається через виконання низки завдань:

- розкрити теоретичні підходи до удосконалення сервісу в закладах готельного господарства;
- проаналізувати стратегічні підходи до диверсифікації послуг в сфері готельного бізнесу;
- надати загальну характеристику та провести аналіз організаційної структури бутік - готелю «Дом Рабиновича»;
- провести аналіз підприємницької діяльності бутік - готелю «Дом Рабиновича»;
- провести оцінювання конкурентоспроможності послуг готелю;
- сформулювати заходи клієнт-орієнтованої стратегії управління в бутік – готелі «Дом Рабиновича»»;
- розробити пропозиції щодо удосконалення організації додаткових послуг бутік-готелю «Дом Рабиновича».

Об'єктом дослідження є процеси організації надання послуг споживачам в сфері готельного господарства.

Предмет дослідження - сукупність теоретичних та практичних положень щодо удосконалення організації обслуговування споживачів послуг на підприємствах готельного господарства.

Методи дослідження. Дослідження виконані на основі статистичних методів, економічного аналізу, власного спостереження; методів табличного та графічного групування, SWOT-аналізу, ранжування та експертного оцінювання.

Інформаційна база дослідження. Науково-теоретичне та методологічне підґрунтя кваліфікаційної роботи складають дослідження низки авторів, серед яких: Онищук Н.В., Левицька І.В., Корж Н. В., Савицька Н. Л., Завідна Л., Давиденко І. В., Шикіна О. В., Галасюк С. С. та інші. Інформаційною базою дослідження також були статистичні дані, монографічні дослідження, наукові статті опубліковані в періодичних виданнях та в збірниках науково-практичних конференцій, а також матеріали звітів з фінансової діяльності бутік - готелю «Дом Рабиновича».

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема даної роботи згідно завдань дослідження, висновків, списку

використаних джерел. Кваліфікаційна робота містить 75 сторінок, 16 таблиць, 17 рисунків, список використаних джерел з 42 найменувань.

Публікації. Окремим проблемам, проведеного дослідження, присвячені тези доповіді «Digital – маркетинг в сфері управління готельним підприємством», які надруковано у матеріалах конференції: Бухгалтерський облік, контроль та аналіз в умовах інституційних змін: Збірник наукових праць VI Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Полтава, 26 жовтня 2023 року. С. 518-519.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«НАУКОВО - ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ»** розглянуто науково - теоретичні засади організації надання готельних послуг споживачам, концепція сервісного менеджменту. Доведено, що в науковій літературі сервісний менеджмент визначається як загально-організаційний підхід, який ставить у центр бізнес-діяльності якість сервісу, що сприймається клієнтом. Більшість дослідників розглядають сервісний менеджмент як філософію управління, яка націлена на максимально можливе задоволення потреб споживачів готельних послуг. Визначено, що сучасний вектор розвитку сервісного менеджменту базується на принципах забезпечення потреб не лише споживачів готельних послуг, а й інших учасників бізнес-процесів формування готельного продукту. Одним із найважливіших напрямків формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є диверсифікація послуг більш високої якості порівняно з конкуруючими аналогами. Якісна характеристика послуг готелю, в умовах сучасного виробництва найважливіша умова його ефективності, рентабельності та конкурентоспроможності.

У другому розділі **«АНАЛІЗ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ БУТІК – ГОТЕЛЮ «ДОМ РАБИНОВИЧА»** проаналізовано види економічної діяльності та структуру управління на підприємстві. За результатами аналізу встановлено, що готель має 14 дизайнерських номерів для розміщення 36 гостей, які поділяються на 6 категорій. Організаційна структура готелю має лінійну структуру управління. Аналіз фінансових результатів діяльності готелю за 2020-2021 роки, показав, що рентабельність активів у 2021 році зросла у порівнянні з 2020 роком на 68 %. Рентабельність послуг у порівнянні з 2020 роком зменшилась на 0,97%, рентабельність продажу послуг зменшилась на 50,4%. Середньооблікова чисельність працівників готелю у 2021 році скоротилася на 52,6% в порівнянні з 2020 роком та складає 10 осіб персоналу. Структура персоналу готелю «Дом Рабиновича» показує, що 50% співробітників приходить на групу керівників та службовців, 20% на допоміжних працівників; за гендерними ознаками – 20% чоловіків та 80% жінки. Проведено SWOT-аналіз готелю та ранжування основних конкурентів готелю за конкурентними перевагами послуг. Визначено, що за даними ранжування, досліджуваний готель «Дом Рабиновича» має вищий показник у рейтингу з оцінкою - 64,9 балів, ніж його конкуренти. Друге місце посідає бутік – готель «Де Волан» з оцінкою – 63,8 балів, аутсайдером є бутік - готель «Бумеранг» з

оцінкою 63,3 балів. Але бутік – готель «Де Волан» - головний конкурент готелю «Дом Рабиновича» має вищі показники за параметрами «комфорт» та «персонал».

У третьому розділі **«ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ БУТІК – ГОТЕЛЮ «ДОМ РАБИНОВИЧА»** за результатами проведеного дослідження запропоновано напрями формування і заходи забезпечення клієнт-орієнтованої стратегії управління в бутік – готелі «Дом Рабиновича» відповідно з процесним підходом до менеджменту. Бутік – готель «Дом Рабиновича» буде привабливим для споживачів лише завдяки реалізації послуг, які відповідають потребам і вимогам клієнтів за екологічними, економічними, сервісним характеристиками. Якщо ці характеристики порушуються персоналом в сфері обслуговування в номерах готелю, організації харчування та додаткових послуг, готель відчуває не тільки збитків, а й втрату довіри до свого закладу розміщування з боку потенційних клієнтів. Для забезпечення якісного обслуговування та надання додаткових послуг в бутік – готелі «Дом Рабиновича», запропоновано та обґрунтовано впровадження вендингового автомату Bianchi BVM 931\BVM636, що покращить рівень обслуговування споживачів готелю. Індекс рентабельності запропонованого проекту складає 3,9, а прогнозований термін окупності складе 105 днів.

ВИСНОВКИ

1. В роботі розкрито наукові підходи до організації обслуговування споживачів готельних послуг, сутність сервісного менеджменту. З'ясовано, що у готельних підприємствах для реалізації процесу управління якістю обслуговування необхідно розробляти, документально оформляти, впроваджувати систему якості з розробленою методикою щодо визначення вимог для здійснення всіх пов'язаних процесів гостинності, ефективного управління ресурсами, що дозволяє підприємствам готельного господарства залишатися конкурентоспроможними в умовах кризових явищ.

2. Визначено, що одним із найважливіших напрямків формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є диверсифікація послуг більш високої якості порівняно з конкуруючими аналогами. Якісна характеристика сервісу готелю, в умовах сучасного виробництва найважливіша умова його ефективності, рентабельності та конкурентоспроможності.

3. В роботі проведено аналіз організаційної структури управління в бутік - готелі «Дом Рабиновича» та надано характеристику його підприємницької діяльності. Встановлено, що готель має лінійну структуру управління. Вона дозволяє чітко розподілити функції та відповідальність між співробітниками готелю. Наявна структура сприяє ефективному менеджменту та забезпечує бізнес-процеси в готелі. Номерний фонд готелю налічує 14 дизайнерських номерів, що поділені на 6 категорій, на території готелю знаходиться літня тераса для відпочинку гостей.

4. Аналіз господарської діяльності бутік - готелю «Дом Рабиновича» показує, що у 2021 році спостерігається збільшення доходу від реалізації готельних послуг на 32,98 % за рахунок перегляду цінового тарифу на номери. Але собівартість

реалізованих послуг також зросла на 36,88 % або в порівнянні з 2020 роком на 33697 тис. грн, під впливом економічних наслідків глобальної пандемії та підвищення заробітної плати. Фінансовий результат до оподаткування у 2021 році, свідчить про збиткову господарську діяльність готелю та сума збитку складає 5311 тис. грн.

5. В роботі проведено SWOT - аналіз готелю та ранжування основних конкурентів готелю за конкурентними перевагами. Визначено, що за даними ранжування, досліджуваний готель «Дом Рабиновича» має вищий показник у рейтингу з оцінкою - 64,9 балів, ніж його конкуренти. Друге місце посідає бутік – готель «Де Волан» з оцінкою – 63,8 балів, аутсайдером є бутік - готель «Бумеранг» з оцінкою 63,3 балів. Але бутік – готель «Де Волан» - головний конкурент готелю «Дом Рабиновича» має вищі показники за показниками «комфорт» та «персонал».

6. Розроблено заходи удосконалення системи обслуговування споживачів та надання послуг в готелі, керівництву підприємства запропоновано основні напрями формування клієнт-орієнтованої стратегії управління, які орієнтовані на клієнтів готелю, цільовий сегмент ринку споживачів та на розробку програми лояльності готелю. Впровадження механізму сервісного менеджменту та застосування його інструментів у практичній діяльності готелю обґрунтовано змінами в зовнішньому середовищі бутік – готелю «Дом Рабиновича», посиленням конкуренції на ринку готельних послуг.

7. В роботі економічно обґрунтовано пропозиція щодо впровадження вендингового автомату Bianchi BVM 931\BVM636, що покращить рівень обслуговування споживачів бутік – готелю «Дом Рабиновича». Розраховано показники ефективності інвестування в обладнання. Індекс рентабельності запропонованого проекту складає 3,9, а прогнозований термін окупності складе 105 днів.