

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 ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ
ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Ворожбіт Тетяна Сергіївна

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми в області аналізу якості обумовлюється необхідністю в нинішніх умовах переходу до ринкових відносин пошуку кращих управлінських рішень, удосконалення управління в сфері гостинності. Розгляд способів аналізу якості готельних послуг направлено на підвищення рівня обслуговування та ефективності виробництва готельних послуг. Розвиток ринкових відносин викликає появу нових завдань, що викликає необхідність вдосконалення управління. Важливе розуміння керівників готелів необхідності постійно покращувати управління якістю обслуговування, приділяти увагу його розширенню, реконструкції приміщень, впровадженню новітніх технологій і Т. д. все перераховане вище обумовлює актуальність дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в готелі «Чорне море – Рішельєвська».

Досягнення поставленої мети характеризується розв'язанням таких **завдань**:

- розглянути готель як основний елемент колективних засобів розміщення;
- вивчити комплекс послуг, надаваних в готелях;
- дослідити світовий та вітчизняний досвід функціонування готелів;
- вивчити специфіку функціонування готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- зробити аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- здійснити оцінку конкурентної позиції готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- запропонувати основні рекомендації щодо удосконалення організаційної структури управління готелем «Чорне море – Рішельєвська»;
- розробити комплекс заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- зробити економічне обґрунтування пропозицій, спрямованих на удосконалення обслуговування клієнтів в готелі «Чорне море – Рішельєвська».

Об'єктом дослідження є процес удосконалення організації надання послуг в готелях.

Предметом роботи є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення надання послуг в готелі «Чорне море – Рішельєвська».

Методи дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

Інформаційну базу дослідження склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, національні стандарти України по засобах розміщення, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, статистичні збірники, зокрема публікації Всесвітньої туристичної організації, відомості міжнародного інтернет-порталу «Booking.com», а також звітні дані готелю «Чорне море - Рішельєвська».

Структура та обсяг роботи: Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (58 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 86 сторінок. Основний зміст викладено на 78 сторінках.

Окремі результати дослідження були представлені на науково-практичних конференціях у вигляді публікацій тез доповідей у збірниках наукових праць:

– Особливості розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні / Т. С. Ворожбіт // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 85-90.

– Напрямки удосконалення надання послуг в готелях / Т. С. Ворожбіт // Підприємницька модель економіки та управління розвитком підприємства: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Житомир: ЖДТУ, 2018.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі дипломної роботи «Теоретичні аспекти організації обслуговування в готелях» розглянуто готель як основний елемент колективних засобів розміщення; вивчено комплекс послуг, надаваних в готелях; досліджено світовий та вітчизняний досвід функціонування готелів;

Другий розділ дипломної роботи «Дослідження організації надання послуг в готелі «Чорне море Рішельєвська» присвячений дослідженню процесу функціонування бізнес-готелю «Чорне море Рішельєвська», у зв'язку з цим:

- вивчено специфіку функціонування готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- зроблено аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності готеля «Чорне море – Рішельєвська»;
- здійснено оцінку конкурентної позиції готеля «Чорне море – Рішельєвська»;

У третьому розділі «Основні рекомендації, спрямовані на вдосконалення організації надання послуг в готелі «Чорне море Рішельєвська» на підставі аналізу основних конкурентів цього готелю представлені та економічно обґрунтовані певні пропозиції, які здатні вплинути на підвищення якості обслуговування клієнтів у даному готелі.

ВИСНОВКИ

Таким чином, провівши дане дослідження, можемо зробити наступні висновки.

1. Розглянуто готель як основний елемент колективних засобів розміщення. До колективних засобів розміщування відносять засоби розміщування, в яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, у яких число місць має перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших, ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін.

2. Термін «готель» у Законі України «Про туризм» визначається як «підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням».

3. Було вивчено, що послуга - будь-яка діяльність, яку одна сторона (готельне підприємство) може запропонувати іншій (клієнту), невідчутна дія, яка не приводить до володіння чим-небудь. Її подання може бути пов'язана з матеріальним продуктом. [18] Послуги, які надаються в готелях, бувають основними і додатковими. Вони можуть бути безкоштовними і платними. До основних послуг відносяться проживання та харчування. Асортимент додаткових послуг варіюється в залежності від зірковості готелів.

4. Дослідженню світовий та вітчизняний досвід функціонування готелів. За статистичними даними, на початку ХХІ століття під контролем найбільших готельних об'єднань перебувало понад 30% всього світового готельного фонду. У США ця цифра перевищила 75%. Зараз обсяг операцій, вироблених готельними ланцюгами, в кілька разів перевищує обороти незалежних готелів.

Вітчизняна практика показує, що асортимент додаткових послуг українських готелів, в першу чергу, залежить від вимог національного законодавства (ДСТУ, Система класифікації готелів та інших засобів розміщення, Правила надання готельних послуг). У цих документах визначені як вимоги до мінімального набору безкоштовних послуг незалежно від категорії готелю, так і необхідний перелік додаткових послуг відповідно до зірковості готелю. Зарубіжна практика надання додаткових послуг склалася під впливом міжнародних готельних ланцюгів, які виробили власну систему класифікації своїх готелів в залежності від ціни та асортименту послуг, що дозволяє більш об'єктивно провести сегментацію на готельному ринку, та зрештою, робить ринок прозорішим для клієнтів.

5. Виявлено, що готельне підприємство «Чорне море» є одним із найбільших бізнес-готелів Одеси. Готель входить в мережу готелів «Чорне море». Історія даної мережі готелів починається з готелю на Рішельєвській. Цей готель є найбільшим готелем мережі, пропонуючи найбільшу кількість номерів - 225. Готель має 11 поверхів.

Номерний фонд готелю налічує такі категорії: Апартаменти, Люкс, Напівлюкс, Покращений, Стандарт, Стандарт економ.

У готелі Чорне море до послуг гостей три ресторани, де запропонують

вишукані страви європейської, української та японської кухні. Банкетний зал, в якому допоможуть: влаштувати корпоративну вечірку, провести ділову конференцію, відсвяткувати сімейне свято. Також у готелі Чорне море є бар, який завжди відкритий для приватних зустрічей і переговорів за чашкою ароматної кави. У барі можна насолодитися приємною музикою, випробувати екзотичний коктейль. У барі є великий плазмовий екран із супутниковим ТБ.

Свій автотранспорт гість може залишити на паркуванні, що охороняється. Для зручності гостей в холі готелю працює пункт обміну валют. На всій території готелю безкоштовний Wi-Fi інтернет.

У бізнес-центрі гості готелю можуть взяти напрокат ноутбук, відправити кореспонденцію факсом, електронною поштою, а також кур'єрською поштою DHL.

6. Зроблено аналіз структури реалізації послуг готелю готеля «Чорне море – Рішельєвська». За три роки кількість іноземців, які відвідали готель «Чорне море» збільшилась майже вдвічі. Також у 2017 році підвищився і показник загального часу перебування в готелі.

Доходи від надання додаткових платних послуг (бізнес-центру, автостоянки, ресторану, кафе, бару тощо) збільшилися. Це пов'язано з модернізацією бізнес-центру, організацією нових додаткових послуг: оренда автомобілів, замовлення авіаквитків та залізничних квитків, організація екскурсій в будь-яке місто України, користування Інтернетом, ксерокопіювання, надання будь-якої інформації та багато інших. Фінансовий результат готелю збільшився у 2017 році в порівнянні з 2015.

7. Проаналізували оцінки конкурентоспроможності готелю «Чорне море», було виявлено, що показники з найвищими оцінками є: «місце розташування», «персонал», «сервіс», «комфорт», найнижчі ж оцінки готель отримав за такими показниками: «послуги», «чистота», «номери», «комфортабельність номеру». Ці оцінки говорять про те, що готель, на думку гостей, відповідає заявленим характеристикам, але якість послуг не чудова.

Виявлено та оцінено конкурентне оточення готельного підприємства за основними ознаками. Слабкими сторонами досліджуваного готелю було визначено: якість послуг, сайт готелю, персонал та зовнішній вигляд.

Провівши аналіз конкурентного становища готелю «Чорне море» можна зробити висновок, що готель «Чорне море» є досить конкурентоспроможним підприємством Одеси. Основними заходами в першу чергу є, маркетингова діяльність – удосконалення організаційної структури управління готелем, розробка комплексу заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури готелю.

8. Запропоновано основні рекомендації щодо удосконалення організаційної структури управління готелем «Чорне море – Рішельєвська». Зокрема запропоновано рекомендації щодо вдосконалення штатної системи управління та для вдосконалення організаційної структури.

Завдяки розробленій системі управління трудовими ресурсами, готель «Чорне море» володіє високою продуктивністю праці. Досягненню таких результатів сприяло систематичне навчання та підготовка персоналу.

9. Розроблено комплекс заходів щодо поліпшення стану номерного фонду та інфраструктури готеля «Чорне море – Рішельєвська». Головним ресурсом готелю вважається її номерний фонд. Виходячи з забезпеченості номерів меблями та приладдям, були наведені заходи, які допоможуть покращити номерний фонд готелю. Також був наведений захід щодо покращення інформованості потенційних клієнтів про послуги готелю.

10. Зроблено економічне обґрунтування пропозицій, спрямованих на удосконалення обслуговування клієнтів в готелі «Чорне море – Рішельєвська».

Запропоновані заходи підвищують ефективність діяльності готелю і в нього можна вкладати гроші. Розраховано ефективність за показником рентабельності. Рентабельність від заходу вища за рівень інфляції, тому за даним критерієм захід вважається ефективним.

Також проведено оцінку ефективності заходів за критеріями, що враховують тимчасову вартість грошей. Позитивне значення інтегрального економічного ефекту NPV свідчить про доцільність проведення заходу.

АНОТАЦІЯ

дипломної роботи на здобуття освітнього ступеня магістра
за магістерською програмою
«Економіка та управління туризмом»
Ворожбіт Тетяни Сергіївни
«УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ»

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - готель «Чорне море», м. Одеса.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти організації обслуговування в готелях. Проаналізована організація надання послуг в готелі «Чорне море» м. Одеса. Запропоновані заходи щодо вдосконалення організації надання послуг в готелі «Чорне море», м. Одеса.

Ключові слова: послуги, готель, структура управління, номерний фонд, обслуговування клієнтів.

ANNOTATION

diploma work for obtaining an educational master's degree
for a master's degree program
"Economy and Tourism Management"
Vorozhbit Tetyana Serhiivna
"IMPROVING THE ORGANIZATION OF SERVICES IN HOTELS"

Odessa National University of Economics
Odessa, 2018

Master's qualification work consists of three sections. The object of study-hotel "Black sea", Odessa.

The paper deals with the theoretical aspects of service organization in hotels. Analyzed the organization of services in the hotel "Black sea" Odessa. The measures to improve the organization of services in the hotel "Black sea", Odessa.

Keywords: services, hotel, management structure, room Fund, customer service.