МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

проф. Герасименко В. Г.

« » 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності «Туризм»

за темою:

«Удосконалення надання послуг

в тризіркових готелях»

Виконавець:

Студентка 4 курсу, гр. 10

Центру заочної форми навчання

Істратенко Карина Олександрівна

Науковий керівник:

Кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна

ОДЕСА – 2018

З М І С Т

ВСТУП ……. x

РОЗДІЛ 1. Теоретичні аспекти функціонування тризіркових готелів

1.1. Сутність, цілі та критерії визначення категорій засобів розміщення……..……..…….…….. x

1.2. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «Hotelstars Union»……..…….…….. xx

1.3. Основні вимоги до обслуговування клієнтів у тризіркових готелях України……..……..…....… xx

РОЗДІЛ 2. Дослідження організації надання послуг в тризіркових готелях Одеського регіону

2.1. Аналіз сучасного стану ринку послуг тризіркових готелів Одеського регіону…….……..…… xx

2.2. Організаційно-економічна характеристика одеського тризіркового готелю «Мирний курорт»……..……..….. xx

2.3. Комплекс послуг, надаваних у тризірковому готелі «Мирний курорт»…….……..……..…….…… xx

РОЗДІЛ 3. Основні рекомендації щодо вдосконалення обслуговування туристів у тризірковому готелі «Мирний курорт»

3.1. Оцінка конкурентної позиції тризіркового готелю «Мирний курорт» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування…… xx

3.2. Розробка комплексу заходів щодо поліпшення обслуговування клієнтів у тризірковому готелі «Мирний курорт»……..…...….. xx

ВИСНОВКИ ……. xx

Список випростаних джерел……. x

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах господарювання особливого значення набуває правове регулювання діяльності у сфері гостинності, що складається із сукупності нормативно-технічних актів та законодавчих документів, які є складовою національної правової системи. Державна політика щодо розвитку готельної справи як основної складової туристичної галузі та сфери послуг спрямована на поліпшення якісних критеріїв її функціонування [12].

Готельна індустрія є галуззю з підвищеним рівнем конкуренції. Для збільшення власної конкурентоспроможності готелям необхідно боротися за клієнтів, пропонуючи їм високоякісне обслуговування. Для сприяння туристам в усвідомленому виборі засобу розміщення, інформуванні їх про спектр надаваних послуг та рівень комфорту, в багатьох країнах світу діє система категоризації готелів.

Категорування готелів надає можливість диференціювати засоби розміщення залежно від асортименту та якості надання послуг; забезпечити клієнтів достовірною інформацією про категорію, встановлену у відповідності з нормативними документами; впливати на підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств; сприяти розвитку внутрішнього та в'їзного туризму; зміцнювати довіру споживачів до якості готельних послуг.

Дослідження групи готелів однієї категорії з точки зору їх ємкості, інфраструктури, комплексу надаваних послуг спроможно виявити основні подібності та відмінності, існуючі у формуванні їх готельних продуктів. Подібний аналіз стане підставою для надання пропозицій одеському готелю «Мирний курорт» (3*) щодо підвищення його конкурентоспроможності та якості обслуговування.

Метою випускної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення надання послуг в тризірковому готелі «Мирний курорт».

Задачами даного дослідження є:

- розгляд сутності, цілей та критеріїв визначення категорій засобів розміщення;
- виявлення досвіду європейських країн у застосуванні стандартів «Hotelstars Union»;
- вивчення основних вимог до обслуговування клієнтів у тризіркових готелях України;
- аналіз сучасного стану ринку послуг тризіркових готелів Одеського регіону;
- вивчення організаційно-економічної характеристики одеського тризіркового готелю «Мирний курорт»;
- дослідження комплексу послуг, надаваних в тризірковому готелі «Мирний курорт»;
- проведення оцінки конкурентної позиції готелю «Мирний курорт» на підставі порівняльного аналізу з його найближчими конкурентами з числа тризіркових готелів;
- пропонування основних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення обслуговування туристів в тризірковому готелі «Мирний курорт».

Об'єктом дослідження є комплекс послуг, надаваних у тризіркових готелях.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю вдосконалення надання послуг у тризірковому готелі «Мирний курорт».

Для написання даної випускної роботи були використані наступні **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних та відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, відомості провідних систем бронювання готельних послуг, реєстр

категорованих готелів України, дані офіційних сайтів тризіркового готелю «Мирний курорт» та його найближчих конкурентів.

Окремі результаті випускної роботи містяться в матеріалах студентської науково-практичної конференції:

1. Істратенко К. О. Структура номерного фонду підприємств готельного господарства Запорізької області / К. О. Істратенко // 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. – С. 200-203.

ВИСНОВКИ

В першому розділі випускної роботи розглянуто сутність, цілі та критерії визначення категорій засобів розміщення; вивчено досвід європейських країн у застосування стандартів «Hotelstars Union»; досліджені основні вимоги до обслуговування клієнтів у тризіркових готелях України.

Другий розділ присвячений дослідженню організації надання послуг в тризіркових готелях Одеського регіону, у зв'язку з чим:

− виявлено, що готелі Одещини посідають друге місце (після м. Києва як окремої адміністративно-територіальної одиниці) на ринку послуг категорованих готелів України;

− досліджено структуру категорованих готелів Одеського регіону та зроблено висновок, що в ній спостерігається явний дисбаланс – найпотужнішою групою є чотиризіркові готелі (35,7%), а на тризіркові доводиться лише 19%, що не відповідає світовим тенденціям обслуговування масового туристопотоку;

− виявлено, що питома вага готелів, категорованих на «три зірки» в цілому по Україні (40,3%), також не відповідає їх частці в туристично розвинутих країнах, де вона дорівнює 60%;

− встановлено, що в Одеській області працюють лише 8 тризіркових готелів; при цьому готель «Юність», який знаходиться в стані капітального ремонту, не позбавлений категорії «три зірки» на час реконструкції, що є значним порушенням українського законодавства;

− вивчено інфраструктуру тризіркових готелів Одещини щодо надання основних послуг та додаткових сервісів ділового, розважального та спортивно-оздоровчого характеру;

− проаналізовано рейтингові оцінки тризіркових готелів, які отримані на підставі відгуків клієнтів, оприлюднених на порталі Booking.com, та зроблені певні висновки.

Також у другому розділі досліджено організаційно-економічну характеристику одеського тризіркового готелю «Мирний курорт», виявлено структуру його номерного фонду, асортимент основних та додаткових послуг, цінову політику; розглянуто можливості готеля щодо організації надання послуг у відповідності з отриманою категорією.

В третьому розділі, на підставі вивчення скарг клієнтів готеля «Мирний курорт», опублікованих на різних форумах, а також аналізу основних конкурентів (тризіркових готелів «ГК Одеса» та «Аркадія», які розташовані в курортній зоні Одеського регіону), рекомендовано комплекс заходів, спрямованих на поліпшення організації надання послуг в даному готелі. Основні пропозиції стосуються удосконалення організації номерного фонду готеля, вдосконалення роботи закладів ресторанного господарства, покращення надання додаткових послуг. Також пропоновано здійснити комплекс заходів щодо підвищення якості обслуговування. Крім того, рекомендовано готелю «Мирний курорт» переглянути номенклатуру надаваних послуг, розшири їх асортимент, тому що на даний момент цей готель не повністю відповідає вимогам ДСТУ 4269:2003, які пред’являються до готелів категорії «три зірки».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм: Закон України (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95.
2. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об’єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України № 803 від 29.07.2009 р. (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/803-2009.
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с.
6. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
7. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.me.gov.ua /Documents/RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii.
8. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2009. – 224 с.
9. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
10. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М.: Вершина, 2006. – 200 с.: табл.

11. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навчальний посібник / В. К. Банько. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.
12. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 516 с.
13. Галасюк С. С. Аналіз інфраструктури чотиризіркових готелів Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура фінансового ринку: формування та перспективи розвитку в умовах інноваційної економіки: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 12-13.05.2017 р. – К.: Київський економічний науковий центр, 2017. – С. 18-22
14. Галасюк С. С. Аналіз термінологічного апарату національних стандартів України по засобах розміщення туристів / С. С. Галасюк, О. В. Гусєва // Економіка Криму. – 2011. – Вип. 3 (36). – С. 40-45.
15. Галасюк С. С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура ринку: електронний науково-практичний журнал. Вип. 5. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій, 2017.
16. Галасюк С. С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «Hotelstars Union» / С. С. Галасюк // 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. – С. 11-16.
17. Галасюк С. С. Международный опыт категоризации средств размещения туристов / С. С. Галасюк // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма: Материалы IV Международной Интернет-конференции (24.01-24.04.2011г.) – Орел: Госуниверситет-УНПК, 2011.
18. Галасюк С. С. Основні підходи до категоризації готелів в різних країнах світу / С. С. Галасюк // Бізнес та його розвиток в умовах ринкової економіки: проблеми та перспективи: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної

конференції, 12-13.05.2017 р. – Одеса: Центр економічних досліджень та розвитку, 2017.

19. Галасюк С. С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні / С. С. Галасюк // Вісник ДІТБ: зб. наук. праць. Вип. 14. – Донецьк: Донецький інститут туристичного бізнесу, 2010. – С. 262-267.
20. Галасюк С. С. Проблеми функціонування ринку готельних послуг Одеського регіону / С. С. Галасюк // Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Харків: ХНУ, 2010. – С. 37-45.
21. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.
22. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
23. Головко О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головко, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; за ред. О. М. Головко. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
24. Істратенко К. О. Істратенко К. О. Структура номерного фонду підприємств готельного господарства Запорізької області / К. О. Істратенко // 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. – С. 200-203.
25. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й Роглєв. – К.: Кондор, 2015. – 752 с.
26. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.

27. Кузнєцова Н. М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: монографія / Н. М. Кузнєцова, С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
28. Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К^0, 2009. – 328 с.
29. Левицька І. В. Готельна справа: навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онищук. – Вінниця: Едельвейс и К^0, 2015. – 580 с.
30. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2 видання, перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
31. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. Занько. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
32. Нездойминов С.Г. Гостиничный бизнес Украины в условиях рыночных реформ // Ars Administrandi. – 2016. – №3. – С. 97-106.
33. Нездойминов С.Г. Рынок гостиничной недвижимости в контексте развития туризма в Украине / С.Г. Нездойминов // Инновационное развитие экономики: предпринимательство, образование, наука: сб. науч. статей. – Минск: ГИУСТ БГУ, 2017. – С. 184-186.
34. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. – 3-тє видання / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 342 с.
35. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська. – Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
36. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк / За заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 262 с.
37. Проектування готелів: навчальний посібник / за ред. А. А. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2012. – 340 с.

38. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
39. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. проф. В. Г. Герасименка. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
40. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник / Х. Й. Роглєв. – К. : Кондор, 2009. – 408 с.
41. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: навчальний посібник / Т. Г. Сокол – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
42. Цьохла С. Ю. Економіка санаторного, готельного та ресторанного господарства: навчальний посібник / С. Ю. Цьохла, І. М. Білецька, В. М. Островерхов. – Тернопіль: ТНЕУ, 2013. – 250 с.
43. HoReCa**:** навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.]; за ред. А. А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.
44. Колективні засоби розміщення в Україні у 2016 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2017. – 200 с.
45. Всесвітня туристична організація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www2.unwto.org.
46. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.booking.com.
47. Hotelstars [Електронний ресурс]. – Режим доступу https://www.hotelstars.eu/criteria.
48. TripAdvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tripadvisor.ru.
49. Готель «Мирний курорт» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://mirniy.in.ua.
50. Готель «Аркадія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://hotel-arkadia.com.
51. Готель «ГК Одеса» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://ok-odessa.com.