

Мукачівський державний університет
Факультет туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної справи

Дипломна робота

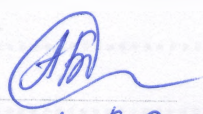
ОС «Бакалавр»

на тему:

**ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ
ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Виконав: студент(ка) 4 курсу, групи ГРС-41
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

Барнич А.С.
(прізвище та ініціали)



Керівник: к.х.н., доцент Момнар-Вабіне Н.Г.
(посада, прізвище та ініціали)

Рецензент: доктор іст. н., доцент Малиць О.О.
(посада, прізвище та ініціали)

g-204



ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	
1.1. Основні вимоги і особливості формування основних готельних послуг.....	7
1.2. Технологія надання основних послуг.....	16
1.3. Реалізація послуг в готельному господарстві.....	22
РОЗДІЛ ІІ. ХАРАКТЕРИСТИКА НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «АСТОРІЯ»	
2.1. Загальна характеристика готелю «Асторія».....	27
2.2. Організаційна структура готельного підприємства «Асторія».....	31
2.3. Характеристика надання основних послуг в готелі «Асторія».....	37
РОЗДІЛ ІІІ. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «АСТОРІЯ»	
3.1. Загальні пропозиції щодо вдосконалення технології надання основних послуг в готельному підприємстві «Асторія».....	42
3.2. Шляхи вдосконалення процесу надання послуг в готельному підприємстві «Асторія».....	49
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	63
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

Сучасний стан господарювання підприємств готельного господарства нашої країни характеризується нестійкими тенденціями розвитку, що в основному обумовлюється сезонними коливаннями попиту і неможливістю створення запасів специфічного продукту - готельної послуги, зростанням цін на послуги, а також недостатнім, у деяких випадках, рівнем якості обслуговування.

Сьогодні індустрія гостинності представляє собою найпотужнішу систему господарства регіону чи туристичного центру і важливу складову економіки туризму. Індустрія гостинності складають різноманітні засоби колективного і індивідуального розміщення: готелі, мотелі, молодіжні хостели та гуртожитки, апартаменти, туристичні притулки, а також приватний сектор, який бере участь в розміщенні туристів. Технологія надання послуг полягає в наданні цих послуг і організації короткострокового проживання в готелях, мотелях, кемпінгах та інших засобах розміщення за винагороду.

Технології є головною умовою розвитку сучасного суспільства і складовою науково-технічного прогресу. Тому технологія гостинності теж є невід'ємною частиною в готельній індустрії. Адже це перш за все, виробництво послуг, якість яких визначається створенням комфортних умов середовища гостинності, проявом персональної уваги до гостя, забезпеченням позитивного іміджу підприємства.

Готельне господарство є однією зі складових індустрії туризму і частиною економіки України, що досить швидко розвивається. Для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельного господарства виникає необхідність обґрунтування стратегій їх розвитку, які кореспондуються із передовим світовим досвідом та вдалою практикою вітчизняних підприємств-лідерів. Тим часом, готельне господарство стає все більш прибутковою справою, і будівництво готелів здійснюється переважно з урахуванням комерційних цілей. Такому рішенню сприяє розвиток туризму.

На сьогоднішній день реальністю стають підприємства готельного господарства, де обслуговування частково автоматизоване з використання інформаційних систем і технологій. В Україні процес автоматизації розпочався, але це в свою чергу потребує проведення комплексної модернізації їх матеріально-технічної бази, що вимагає викладення інвестицій і державної підтримки у тому числі у вигляді соціальних гарантій менш соціально захищеного населення.

Готельний бізнес і туристський бізнес нерозривно зв'язані поняття. Розвиток туристської індустрії викликав небачений зріст готельного господарства. У зв'язку з цим багато країн почали вкладати великі кошти у розвиток цієї галузі економіки.

Отже, з точки зору бізнесу готель є комерційним виробництвом, яке пропонує на ринку свій товарний продукт у вигляді послуги (комплексу послуг). Армію туристів обслуговують сотні тисяч готельних робітників. У багатьох країнах готельне господарство стає однією з найважливіших сфер заняття населення.

В багатьох країнах готелі та підприємства готельного типу відіграють важливу роль за рахунок надання можливостей проводити ділові зустрічі, наради і конференції, а також забезпечувати відпочинок і дозвілля (розваги) гостям. В даному значенні готелі являються вкрай необхідні для економіки і суспільства, подібно добре організованому транспорту, зв'язку і системам роздрібного розподілу різного роду товарів і послуг. За рахунок застосування наявних можливостей, готелям вдається зробити вклад в загальний об'єм виробництва товарів і послуг, який складає матеріальний добробут суспільства і нації. В районах, куди приїжджають іноземні туристи, готелі часто виступають джерелом отримання іноземної валюти, вносячи, таким чином, істотний вклад в платіжні баланси своїх держав. В країнах з обмеженими експортними можливостями готелі виступають у вигляді одного з небагатьох джерел надходження іноземної валюти, відповідно, технологія надання готельних послуг повинна бути на висоті. Згідно досвіду, економічне

перетворення останніх років були направлені не тільки на покращення сервісу в готельному та ресторанному господарстві. В деяких випадках, кінцевим результатом стало зниження якості обслуговування. Особливо, це підмічено іноземними туристами. За останні десятиріччя стали з'являтися і високорозрядні готелі, яким потрібні менеджери різних рівнів.

Готельні послуги відносять до соціально-культурних послуг, вони будуються на принципах сучасної гостинності, що ставить певні завдання в системі підготовки кадрів для готельних підприємств.

Рівень якості і ступінь корисності готельних послуг визначити досить важко, на увазі не тільки відсутність спеціальної вимірювальної техніки і приборів, що дозволяють уникнути елементів суб'єктивізму, але й існування різноманітних трактувань поняття якості як економічної категорії.

Готельний бізнес на даному етапі розвитку суспільства є основою туристичної індустрії. Готель є, свого роду, тимчасовою домівкою для подорожуючих, тому основною метою учасників готельного бізнесу є забезпечення максимального комфорту проживання туристів. Індустрія гостинності працює на благо людей, це система, яка потребує розвитку і підтримки з боку держави та суспільства. Готельне господарство об'єднує в собі сукупність різних галузей та напрямків сфери послуг, тому що готель не є лише місцем для ночівлі. Це цілий комплекс послуг – від елементарних зручностей до проведення складних розважальних та оздоровчих програм. На даний час підприємства готельного бізнесу України розвиваються нестабільно із значним ступенем ризику для свого функціонування. Це відбувається, тому що туристичний попит є сезонним, ціни на послуги з кожним роком ростуть, а самі послуги змінюються і вдосконалюються, що вимагає швидкої реакції від суб'єктів готельного бізнесу та залучення додаткових коштів.

Організація обслуговування в готельному підприємстві спрямована на максимальне задоволення потреб клієнтів і має бути чітко структурованою. Організаційна структура готельного підприємства визначається призначенням готелю, місцезнаходженням, специфікою клієнтів та ін.

Актуальність обраної теми визначається тим, що готельне підприємство виступає в якості важливого елементу соціальної сфери, а також відіграє важливу роль в економіці України, адже саме готельне господарство виступає провідним чинником активізації туризму.

Так, до основних послуг належать послуги готелю, що включаються до ціни номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором. Це можуть бути послуги: надання номера (місця) для тимчасового проживання; видача та заміна постільної білизни; надання рушників та засобів особистої гігієни; харчування тощо.

Метою даної дипломної роботи виступає визначення реальних шляхів вдосконалення технології надання основних готельних послуг у готельних господарствах, виявлення мною, негативних і позитивних рис організації роботи служб розміщення, харчування та прибирання на конкретному прикладі.

Завданням роботи виступає:

- визначення особливостей організації роботи служб, виконуючих основні готельні послуги;
- розгляд вимог і стандартів до надання основних послуг;
- надання загальної характеристики готелю «Асторія»;
- надання оцінки роботи основних служб досліджуваного готелю;
- організаційної структури на прикладі готелю «Асторія» ;
- розгляд пропозицій щодо вдосконалення технології надання послуг готельним підприємством;
- розгляд шляхів розвитку та вдосконалення технології надання основних готельних послуг;

Об'єктом дослідження є підприємство готельного бізнесу, готель «Асторія»

Предметом дослідження являється технологія надання основних готельних послуг у готелі «Асторія».

ВИСНОВКИ

Ретельний підбір і підготовка персоналу, створення корпоративної культури, що стимулює якісну роботу, забезпечення якісної роботи, забезпечення активної підтримки робітників, безпосередня взаємодія з споживачами, дозволяє підвищити задоволеність робітників готелю, що якраз і визначає їх клієнтоорієнтованість. Лояльні, старанні і продуктивне працюючі створюють більш високу цінність обслуговування, яка в свою чергу формує споживацьку лояльність, що незмінно приводить до росту прибутку сервісної організації.

З першого погляду може здатися, що маленькі готелі не можуть вдосконалюватися при їх скромних розмірах, проте ця думка є помилковою. Гості відмічають професіоналізм персоналу, вдале місцезоташування, красивий дизайн готелю, спокій та затишок. Не варто забувати, що деякі покращення можна організувати й без суттєвих матеріальних затрат, скоріше знадобиться творчий підхід керівництва і персоналу готелю. Також слід систематично здійснювати аналіз конкурентів і внутрішній аудит діяльності, щоб вчасно виявити проблеми і перспективи розвитку готелю і негайно приймати відповідні міри по вдосконаленню сервісної діяльності.

У першому розділі дипломної роботи описано визначення і поняття готельних послуг. Тут розкриваються особливості надання послуг гостинності. Зокрема приводиться опис надаваних послуг, описуються особливості обслуговування туристів. У другому розділі описано організацію гостинності в готелі «Асторія». У третьому розділі дипломної роботи вже розглянуто перспективи щодо удосконалення технології надання основних готельних послуг в готельному підприємстві «Асторія».

Тому, після проведеного дослідження можна виділити такі основні проблеми з наданням основних послуг в готельному підприємстві «Асторія»:

- застаріла матеріально-технічна база;
- непримітна вивіска на будівлі – це призводить до зайвих незручностей

- та створює не найкраще враження про готель;
- низька звукоізоляція: часто чути, що відбувається в холі та в інших номерах;
 - для бізнес-туристів не вистачає інвентарю для одягу: крючків для особистих речей, додаткових вішаків, вішаків для брюк, засобів для догляду за взуттям;
 - неналежний вигляд будівлі;
 - некомпетентність персоналу, через що часто відбуваються конфлікти між персоналом і гостями готелю;
 - неякісне прибирання в номері.

Отже, для вдосконалення технології надання послуг в готелі «Асторія» можна запропонувати такі шляхи вирішення проблем:

- оновлення матеріально-технічної бази;
- розробити і впровадити стандарти якості;
- сформувані корпоративний стиль;
- здійснювати грамотну кадрову політику (прийом робітників, які будуть точно відповідати кваліфікаційним вимогам, впровадження системи стимулювання);
- формалізувати технології надання послуг і оптимізувати всі бізнес-процеси;
- розширення довідково-інформаційних послуг;
- здійснювати контроль, корекцію вдосконалення обслуговування у всіх службах готелю;
- переглянути асортимент і цінову політику;
- активно використовувати Інтернет-рекламу для приваблення нових клієнтів.
- розміщення сайті готелю фотографій на тільки номерів, а й нежитлових приміщень.
- повніше залучення постачальників.

Для підтримання безперервної діяльності готелю «Асторія» достатньо періодично проводити маркетингові дослідження, прислуховуватися до відгуків клієнтів і персоналу, і на основі отриманих результатів вдосконалювати свої послуги, що в кінцевому результаті дозволить готелю отримати нових клієнтів, високу завантаженість, додатковий дохід.

Безумовно, тема управління якістю та вдосконалення надання послуг в індустрії гостинності невичерпна, так як з'являється все більше самих різноманітних засобів розміщення, які пропонують широкий асортимент послуг, змінюються клієнти готелів і їх запити, обслуговування стає більш персоналізованим. Вище перелічені аспекти потребують системного, більш формалізованого підходу до планування і організації процесу обслуговування.

Виявлення недоліків в діяльності готелю і вироблення загальних рекомендацій недостатньо, ще доведеться визначити конкретні фактори формування лояльності гостей, з більшою точністю позначити параметри клієнтоорієнтованості персоналу, щоб сформувані відносно універсальну методику або тактику оцінки і вдосконалення якості надання готельних послуг.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>