

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

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

**ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ХАРЧУВАННЯ
ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

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

Лакота Р.Р.

(прізвище та ініціали)

Керівник: *к.х.и. Мамонь - Бабілюк О.І.*

(посада, прізвище та ініціали)

Рецензент: *к.і.и. доцент Кухарчук О.С.*

(посада, прізвище та ініціали)

9-212

Мукачево — 2019 року



Зміст

Вступ

Розділ I. Теоретичні аспекти організації роботи служби харчування готельного підприємства

1.1 Сутність і значення служби харчування в діяльності готельного підприємства

1.2 Види закладів ресторанного господарства у готельному комплексі

1.3 Форми обслуговування гостей в ресторані при готелі та у номерах

Розділ II. Характеристика готелю "Intercontinental Kyiv"

2.1 Загальна характеристика підприємства

2.2 Організаційно-правова форма готельного підприємства

2.3 Дослідження основних економічних показників діяльності готельного підприємства

2.4 Характеристика основних служб готельного підприємства

2.5 Конкурентний статус та маркетингова політика готельного підприємства

2.6 Характеристика служби харчування у готелі

Розділ III. Пропозиції та рекомендації щодо удосконалення організації роботи служби харчування

3.1 Шляхи удосконалення процесу обслуговування в готельному підприємстві

3.2 Пропозиції щодо удосконалення роботи служби харчування

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

Вступ

Серед галузей сфери послуг багатьох туристично розвинених країн світу значне місце посідає індустрія організованої гостинності, головною складовою якої є готельне господарство. Готельний сервіс містить у собі цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму. Туристичні послуги, зокрема й у рамках готельного обслуговування, віднесені до соціально-культурних послуг і будуються на принципах сучасної гостинності та якісного надання послуг.

Готельне господарство - важлива складова сфери послуг України. Його ефективне функціонування є індикатором позитивних змін в економіці нашої держави, важливою передумовою інтенсифікації міжнародних зв'язків та інтеграції країни у світове співтовариство. Пріоритетним напрямом розвитку сфери туристично-готельних послуг є доведення їх якості до міжнародних стандартів та удосконалення туристичних технологій, впровадження інноваційних видів і форм обслуговування, що дозволить у більш повному обсязі задовольнити потреби клієнтів.

У сучасних умовах функціонування готельне господарство характеризується інтенсивним розвитком усіх його складових. Лише те готельне підприємство, яке зуміє належним чином організувати надання послуг, дотримуючись законодавчо-правових актів, стандартів, і, враховуючи специфічні особливості послуг, орієнтуватиметься на впровадження інноваційних технологій, буде стійким та конкурентоздатним на ринку послуг. В Україні, на жаль, недостатню увагу приділено дослідженню і розвитку інноваційних форм обслуговування клієнтів у підприємствах розміщення, проблематика інноваційного розвитку готельного бізнесу є поки що не досить дослідженою і опрацьованою.

Індустрія гостинності є одною з найбільш динамічних галузей сфери обслуговування. Готельний бізнес багатоплановий, а управління ним - складне трудомістке завдання, що вимагає нових технологій управління.

Управління будь-яким бізнесом сьогодні неможливе без активного використання інновацій в сфері інформаційних технологій, менеджменту обумовленим стрімким проникненням в усі сфери життя суспільства персональних комп'ютерів і Інтернету.

Принципи впровадження інноваційних технологій, в управлінні готелем, мають дуже великий вплив, оскільки прямо пов'язані з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера, так і готелю загалом. Інноваційні технології впливають на конкурентоздатність готелю на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому. Для швидкого і безпомилкового контролю операцій повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя на ресепшені, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем управління.

Метою дипломної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів організації служби харчування в готелі.

Поставлена мета конкретизується за допомогою наступних завдань:

- розглянути теоретичні аспекти організації харчування в готелі;
- визначити організаційно-правову форму готельного підприємства та основні сфери діяльності;
- дослідити організаційну структуру готельного підприємства;
- дати характеристику основних служб готельного підприємства;
- виконати дослідження основних економічних показників діяльності готельного підприємства;
- проаналізувати конкурентний статус та маркетингову політику готельного підприємства;
- охарактеризувати службу харчування готельного підприємства

- визначити шляхи удосконалення процесу обслуговування в готельному підприємстві;

- запропонувати пропозиції щодо удосконалення предмету дослідження конкретного готельного підприємства.

Об'єкт дослідження - готельний комплекс InterContinental Kiev.

Предметом дипломної роботи є відносини, що формуються в процесі організації харчування в готельному бізнесі.

Загальна проблематика організації надання готельних послуг знайшла відображення в працях багатьох науковців. Вагомий внесок у дослідження цього питання зробили В. К. Федорченко, Т. Г. Сокол, Л. І. Нечаюк, С. І. Байлик, М. О. Білан та інші. Проблема функціонування та розвитку світового готельно-туристичного ринку присвячені праці таких іноземних учених, як М. Кабушкін, В. А.Квартальнов, О. Чудновський, Ф.Котлер, Джон Уокер, Р. А.Браймер, Р. Бартон, П. Бернекер, Л. Сміт, Г. Харріс та інші.

До складу інформаційної бази дослідження входять праці з тематики ведення готельного бізнесу, інноваційного менеджменту вітчизняних і зарубіжних авторів, законодавчі акти України, періодичні, монографічні та статистичні матеріали.

Під час написання роботи були використані загальнологічні та спеціальні наукові методи, зокрема синтезу і аналізу, порівняльний, узагальнення, табличний, графічний, аналогії, деякі прийоми фінансового аналізу.

Структурно дипломна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків.

Висновки

Сучасна готельна індустрія характеризується високим ступенем інноваційності застосовуваних технологій, що проявляється у постійному вдосконаленні форм обслуговування гостей готелів та поліпшення різноманітних характеристик готельного продукту.

Готельний продукт попри відсутності єдиної точки зору фахівців науковців щодо його сутності можна визначити як сукупність матеріально-речових (фізичних товарів) і нематеріальних (у формі послуг) готельних послуг, реалізованих або запропонованих для реалізації за певною ціною, і необхідних для задоволення потреб клієнта (туриста), що виникли в період його подорожі, відпочинку та/або роботи.

Готель "InterContinental Kyiv" успішно функціонує підприємство. Готель "InterContinental Kyiv" провадить свою господарську діяльність на підставі установчих документів (Статуту), внутрішніх нормативних актів: посадових інструкцій персоналу, санітарних та гігієнічних норм, положень про організацію та оплату праці, тощо. Крім того, у відповідності зі ст. 15 Закону України "Про туризм", готельні послуги та послуги харчування, які надаються суб'єктами туристичної діяльності, підлягають обов'язковій сертифікації на їх відповідність вимогам нормативних документів та відповідність вимогам міжнародних стандартів ІСО серії 9000. Готель "InterContinental Kyiv" неухильно керується у своїй діяльності Правилами обов'язкової сертифікації готельних послуг, про що свідчить відповідний сертифікат.

Готель "Intercontinental Kyiv" належить до всесвітньо відомої мережі міжнародних готелів Intercontinental Hotels Group . Готель був відкритий в серпні 2011 року. Це перший міжнародний п'яти зірковий готель в Україні класу люкс. Готель знаходиться в самому центрі Києва, політичній та бізнес столиці України.

До послуг клієнтів готель "Intercontinental Kyiv" пропонує одно та двомісні стандартні номери, напівлюкси та люкси, в яких одночасно можуть розміститись 155 чоловік. У готельному комплексі працює ряд технічних засобів, що забезпечують комфортне перебування відвідувачів готелю:

- Wi-Fi Інтернет безкоштовно з повним покриттям;
- індивідуальне кондиціонування;
- міжміський та міжнародний телефонний зв'язок;
- супутникове та кабельне TV;
- банкомат;
- протягом всього року і цілодобово забезпечують тепло та гарячу воду котельні та бойлерні установки.

У списку постачальників з якими безпосередньо працює готель "InterContinental Kyiv" так, наприклад, компанія ДП "Ян Дженерал Продактс Україна" спеціалізується на поставках рибних, м'ясних продуктів за потребою; ТОВ "Дари природи" - овочі та фрукти; ВАТ "Галактон" спеціалізується на поставках молочних продуктів таких як: молоко, сир, кефір, сметана, ряжанка і так далі; ТОВ "Фуршет" поставляє різні продукти такі як: сири, рис, цукор і т.д.

У структурі витрат готелю "InterContinental Kyiv" за аналізований період відбувається зростання частки собівартості наданих послуг (77%), адміністративних витрат (14%) та витрат на збут, (9 %), що супроводжувалось їх зростанням в абсолютному вираженні у 2010 р. порівняно з 2015 р.

Проведений аналіз ділової активності готельного комплексу дозволяє говорити про негативну тенденцію до зменшення переважної більшості показників протягом 2016-2018 рр., зокрема: коефіцієнтів оборотності запасів, власного капіталу та дебіторської заборгованостей, зростання періоду її оборотності що свідчить про незбалансований фінансовий цикл готельного комплексу - і як наслідок розширення меж товарного кредиту, що готель надає своїм дебіторам.

Зазначені негативні тенденції, виявлені за аналізований період, зважаючи на отримання чистого прибутку готельним комплексом, пілилися у зниженні усього переліку показників рентабельності: коефіцієнту рентабельності продукції, діяльності, власного капіталу та продукції.



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/>