

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему:

«Особливості організації послуг в курортних готелях»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГРС-20-1
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Гнип С.А.

Керівник: Захарова С.Г., канд. держ. упр. доцент

м. Дніпро
2024

АНОТАЦІЯ

Гнип С.А. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ В КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ

Об'єктом дослідження: є курортні готелі, а предметом - особливості організації послуг у таких готелях на прикладі «Atlantis Paradise Island».

У процесі дослідження були використані різні методи, зокрема аналіз наукової літератури, порівняльний аналіз.

Мета дослідження: полягає в розумінні основних принципів та методів управління курортним готелем, виявленні проблемних аспектів його діяльності та розробці практичних рекомендацій для підвищення його ефективності та конкурентоспроможності.

Завдання роботи: Розглянути поняття курортного готелю та його визначення в контексті готельного бізнесу. Виявити відмінності між курортними готелями та іншими видами готелів (міські, бізнес-готелі, бутік-готелі тощо). Дослідити приклади класифікації курортних готелів на основі різних критеріїв.

Проаналізувати загальні відомості про Atlantis Paradise Island, включаючи його розташування, історію та структуру. Оцінити спектр послуг, що пропонуються в Atlantis Paradise Island. Проаналізувати приклади незвичайних послуг, що пропонуються в курортних готелях по всьому світу. Запропонувати ефективні практики щодо вдосконалення системи зворотнього зв'язку з гостями «OTAMAN Resort. Надати рекомендації щодо впровадження інноваційних технологій у OTAMAN Resort». Установити пропозиції щодо підвищення економічної ефективності курортних готелів в умовах українського ринку.

Одержані висновки та їх новизна: Висновок дослідження зосереджений на різноманітних аспектах курортних готелів, зокрема їхній класифікації, особливостях надання послуг та можливостях покращення організації послуг. Новизна полягає у виявленні незвичайних послуг, врахуванні інноваційних технологій та маркетингових стратегій для залучення нових клієнтів. Аналіз показав, що впровадження зазначених пропозицій може позитивно вплинути на економічну ефективність курортних готелів, забезпечуючи їхню конкурентоспроможність та прибуток.

Кваліфікаційна робота : 60 стр. 2 рисунка, таблиця одна.

Ключові слова: курорт, класифікація готелів, об'єкт господарювання, індивідуальний підхід, цільова аудиторія.

SUMMARY

Hnyp S. FEATURES OF THE ORGANIZATION OF SERVICES IN RESORT HOTELS

The object of the research: are resort hotels, and the subject is the peculiarities of the organization of services in such hotels on the example of «Atlantis Paradise Island».

Various methods were used in the research process, including analysis of scientific literature, comparative analysis.

The purpose of the research: is to understand the basic principles and methods of managing a resort hotel, identify problematic aspects of its activity, and develop practical recommendations to increase its efficiency and competitiveness.

The task of the work: Consider the concept of a resort hotel and its definition in the context of the hotel business. Identify the differences between resort hotels and other types of hotels (city hotels, business hotels, boutique hotels, etc.). Explore examples of classification of resort hotels based on various criteria. Analyze general information about Atlantis Paradise Island, including its location, history and structure. Evaluate the range of services offered at Atlantis Paradise Island. Analyze examples of unusual services offered in resort hotels around the world. To propose effective practices for improving the feedback system with «OTAMAN Resort» guests. Provide recommendations on the implementation of innovative technologies at OTAMAN Resort. Establish proposals for increasing the economic efficiency of resort hotels in the conditions of the Ukrainian market.

Conclusions obtained and their novelty: The conclusion of the study focuses on various aspects of resort hotels, in particular, their classification, features of service provision and opportunities for improving the organization of services. Novelty consists in identifying unusual services, taking into account innovative technologies and marketing strategies to attract new customers. The analysis showed that the implementation of these proposals can positively affect the economic efficiency of resort hotels, ensuring their competitiveness and profit.

*Graduate work :*60 pages 2 pictures, one table.

Keywords: resort, classification of hotels, business object, individual approach, target audience.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОСЛУГ В КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ	
1.1 Поняття та особливості курортних готелів як об'єкту господарювання. Огляд етапів становлення готелю як курортного закладу	11
1.2 Курортні готелі у порівнянні з іншими видами готелів.....	18
1.3 Класифікація курортних готелів за різними критеріями.....	21
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КУРОРТНОГО ГОТЕЛЮ «ATLANTIS PARADISE ISLAND »	
2.1 Загальна характеристика підприємства.....	24
2.2 Характерні особливості послуг що надаються в «Atlantis Paradise Island».....	28
2.3 Незвичайні послуги в курортних готелях.....	35
РОЗДІЛ 3 ПРОПОЗИЦІЇ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ У КУРОРТНОМУ ГОТЕЛІ	
3.1 Пропозиції для вдосконалення системи зворотнього зв'язку з гостями готелю «OTAMAN Resort» Маркетингові стратегії для залучення нових клієнтів.....	45
3.2 Впровадження інноваційних технологій враховуючи сучасний попит у курортних готелях.....	51
3.3 Економічна ефективність даного виду підприємств в Україні.....	54
ВИСНОВКИ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59