

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_ Давиденко І.В.  
“    ” \_\_\_\_\_ 2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
зі спеціальності 242 Туризм  
за освітньою програмою туризм

за темою:  
«Рекламний менеджмент підприємств готельного господарства»

**Виконавець**  
студентка факультету міжнародної економіки

\_\_\_\_\_ Гриценко Катерина Михайлівна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

к.е.н.

\_\_\_\_\_ (науковий ступінь, вчене звання)  
\_\_\_\_\_ Нечева Наталя Валеріївна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Одеса 2019**

## АНОТАЦІЯ

### **Гриценко К.М. Рекламний менеджмент підприємств готельного господарства**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «242 туризм» за освітньою програмою «Туризм». Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються розвиток теоретичних і методичних засад, розробка методичних і практичних рекомендацій щодо управління рекламною діяльністю підприємств готельного господарства. Досліджено науковий і теоретичний базис рекламної діяльності підприємств готельного господарства та проаналізовано прикладні аспекти їх втілення в діяльність підприємства.

Здійснено аналіз ефективності реалізації рекламної кампанії готельного підприємства. Обґрунтовано удосконалення рекламного менеджменту готельного підприємства «Уліс».

**Ключові слова:** підприємство готельного господарства, реклама, маркетинг, управління.

## ABSTRACT

### **Gritsenko K. M. Advertising management of hotel enterprises**

Qualification work for obtaining an educational bachelor's degree in the specialty "242 tourism" in the educational program "Tourism". Odessa national University of Economics. – Odessa, 2019.

The paper discusses the development of theoretical and methodological foundations, development of methodological and practical recommendations for the management of advertising activities of hotel enterprises.

The scientific and theoretical basis of advertising activity of the enterprises of hotel economy is investigated and applied aspects of their embodiment in activity of the enterprise are analyzed.

The analysis of the effectiveness of the implementation of an advertising campaign of a hotel company. Improvement of advertising management of the hotel enterprise "Ulis" is proved.

**Key words:** enterprise of hotel industry, advertising, marketing, management.

## ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РЕКЛАМНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1. Сутність та класифікація реклами.....	6
1.2. Види рекламної кампанії, що може бути запропонована на підприємстві.....	14
1.3. Процес та методи розробки рекламної кампанії підприємства.....	22
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ РЕКЛАМНОЇ ПОЛІТИКИ ГОТЕЛЮ « УЛІС».....	29
2.1. Загальна характеристика готелю «Уліс».....	29
2.2. Аналіз маркетингової діяльності готелю „Уліс”.....	42
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ РЕКЛАМНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ГОТЕЛЮ «УЛІС».....	51
3.1. Рекомендації щодо створення якісної реклами у готелі «УЛІС».....	51
3.2. Пропозиції типів рекламоносіїв, які можуть бути використані в рекламі готелю «Уліс».....	52
3.3 Рекомендації, надані щодо рекламної діяльності готелю «Уліс» .....	55
ВИСНОВКИ .....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70
ДОДАТКИ.....	76

## ВСТУП

**Мета і завдання дослідження.** Метою випускної роботи є теоретичне обґрунтування, розробка практичних рекомендацій щодо маркетингової діяльності готельних підприємств.

Для досягнення зазначеної мети поставлені і вирішені наступні завдання:

- визначити сутність та особливості використання різних рекламних засобів у підприємствах готельного господарства;
- проаналізувати систему управління якістю послуг у готелі;
- проаналізувати специфіку процесу управління та маркетингової діяльності в готелі «Уліс»
- проаналізувати основні показники виробничо-господарської діяльності готелю «Уліс»
- провести наліз маркетингової діяльності готелю «Уліс»
- розробити конкретні пропозиції щодо впровадження типів рекламоносіїв, які можуть бути використані в рекламі готелю «Уліс»
- Навести власні пропозиції та рекомендації щодо рекламної діяльності готелю «Уліс»

**Об'єктом дослідження** є процес управління рекламної діяльності готельних підприємств.

**Предмет дослідження** – сукупність організаційно-економічних положень теоретичного і практичного характеру, спрямованих на удосконалення процесу управління рекламним менеджментом готелю «Уліс».

Практична значущість отриманих результатів полягає в тому, що вони доведені до конкретних рекомендацій, які можуть бути використані для розв'язання актуальних проблем заповнюваності номерів готельних підприємств.

Теоретико-методологічну основу даної роботи склали концептуальний апарат, теоретичні положення і наукові принципи, розроблені вітчизняними

та зарубіжними спеціалістами в сфері якості готельних послуг та економіки підприємств готельного господарства. Нормативно-правова та інформаційно-емпірична база дослідження була сформована на основі нормативно-законодавчих актів, статистичних матеріалів, розробок вітчизняних та закордонних вчених, а також результатів власних досліджень.

**Методи дослідження.** Основний методологічний прийом випускної роботи – системно-структурний підхід, що дозволяє найбільш ефективно організувати дослідження для виконання поставлених завдань. Випускна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, що містить 61 найменувань, і додатків.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України “Про рекламу” від 03.07.96 № 270/96-ВР. Зі змінами та доповненнями.
2. Закон України „Про рекламу”/ Податки і бухгалтерський облік.-2003.- №77.-315с.
3. Бриггс С. Маркетинг в туризме К.: Знання-Прес, 2005. - 358 с.
4. Дурович А. П. Реклама в туризме: Учеб. пособ. -- М.: Новое знание, 2008. - - 256 с.
5. Кудла Н.Є. Маркетинг туристичних послуг: Навч. Посіб К.: Вид-о: «Знання», 2011. - 351с.
6. Морозова Н. С., Морозов М. А. Реклама в соціально- культурном сервисе и туризме: Учебник для студ. высш. учеб. заведений. -- М.: Академия, 2007. - - 336 с.
7. Миронов Ю.Б.Особливості реклами в туризмі. Випуск V. - Львів: Видавництво ЛКА, 2008. - 448 с.
8. Мунін Г.Б. Маркетинг турпродукту. Навч. Посіб .Вид-о«Кондор» 2009. - 364с.
9. Обритько Б. А. Реклама і рекламна діяльність: Курс лекцій. -- К.: МАУП, 2005. -- 240 с.
10. Обритько Б. А. Рекламний менеджмент: Конспект лекцій. -- К.: МАУП, 2008. -- 120 с.
11. Правик Ю.М. Маркетинг туризму. Підручник. Вид-о : К.: «Знання». 2008. - 303с.
12. Усов В.В., Валькин Е.В. Волшебный мир рекламы. - М.: Москов. рабочий, 2007. - 206 с.
13. Ученова В.В., Старых Н.В. История рекламы. - М., 2005. - 75 с.
14. Феофанов О.А. Реклама: новые технологии: Учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2006. - 384 с.15. [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).

15. Герасименко В.Г. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / За заг. ред. В.Г. Герасименко, О.Л.Михайлюк . — К.: ФОП Гуляєва В.М., 2019. — 332 с.
16. Гусаров Ю.В. Менеджмент реклами: учеб. Пособие / Ю.В. Гусаров. - М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2007. - 527 с
17. Галас В.К. Організація торгівлі. - К.: знання, 2005. - 376 с
18. Головкіна Н. Сучасні тенденції розвитку персонального продажу: аналіз, практика, управління // Маркетинг в Україні. - 2008. - №1. - С. 9 - 15.
19. Задоя О.А. Комерційна діяльність. - К.: Четверта хвиля, 2005 - 347 с.
20. Золотухін О. Реклама підприємства: нюанси організації, оподаткування та обліку // Вісник податкової служби України. - 2006. - № 25-26. - С. 63-68.
21. Кардаш В.Я. Маркетингова товарна політика: Навч. посіб. - К.: КНЕУ. 2005. - 156 с.
22. Канищенко О. Міжнародний маркетинг у діяльності українських підприємств / Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. - К. : Знання, 2007. - 446 с.
23. Картер Г. Эффективная реклама. Путеводитель для мелких предприятий: Пер. с англ./ Общ. Ред. Е. М. Пеньковой. — М.: Прогресс, 2009. -245с.
24. Картер Г. Эффективная реклама. — М.: Прогресс, 2011.-245с.
25. Кленсі К. Моделювання ринку: як спрогнозувати успіх нового продукту / К. Кленсі, П.С. Крейг, В.М. МакГеррі ; пер. з англ. А.В. Болдишева. – М. : Вершина, 2012. – С. 272.
26. Кляйн М. NOLOGO. Люди проти брендів // Н. Кляйн. – М. : Добрая книга, 2008. – С. 325–624.
- 27.Кутлаліев А. Ефективність реклами / А. Кутлаліев, А. Попов. – М. : Ексмо, 2015. – С. 399–416.
- 28.Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс , В. Вонг / Пер. с англ. - М., СПб., К.: Вильямс, 2011. - 1152 с.
- 29.Котлер Ф. Маркетинг. [Текст] / Котлер Філіп. Менеджмент - Спб : Питерком, 2009 - 896с.

30. Крепак А.С. Аналіз сучасних тенденцій розвитку ринку зовнішньої реклами // [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua).
31. Крюков А. Ф. Управление маркетингом: Учебн. пособие. - М.: КНОРУС, 2005. - 368 с.
32. Куденко Н.В. Дискусійні проблеми сутності і змісту маркетингової стратегії підприємства. Вісник НУ «Львівська політехніка» «Логістика». - 2009. - № 499. - С. 72 - 78.
33. Лабурцева О.І. Стратегічний маркетинг: Конспект лекцій для студентів напряму підготовки 7.030507, 8.030507. - Маркетинг заочної форми навчання / О.І. Лабурцева. - К.: КНУТД, 2012. - 331 с.
34. Лазебник М. Обсяг рекламно-комунікаційного ринку України // Маркетинг в Україні. – 2011. – №6. – с.28-32.
35. Ламбен Жан-Жак. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива. / Пер. с англ; [Под ред. В. Б. Колчанова]. — СПб.: Питер, 2010. — 589 с.
36. Лейн У. Р., Рассел Дж. Т. Реклама / У. Р. Лейн, Дж. Т. Рассел. – СПб.: Питер, 2004.– 537 с.
37. Лук'янець Т. І. Рекламний менеджмент: навч. посібник. [Текст] / Т. І. Лук'янець. – 2-ге вид., доп. – К.: КНЕУ, 2003. – 440 с.
38. Мак-Дональд М. Стратегическое планирование маркетинга. - СПб.: Питер, 2010. - 276 с.
39. Маркетинг : учебник, практикум и учебно-методический комплекс по маркетингу / [Р. Б. Ноздрева и др.] ; под общ. ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : Юристъ, 2000. – 752 с.
40. Міжнародний інститут реклами. Нестандартна зовнішня реклама // Рекламні технології. – 2014. – № 8. – С. 36–38.
40. Лошенко І.Р. Стратегічний підхід до управління комерційною діяльністю підприємства // Науковий вісник Чернігівського торговельно-економічного інституту КНТЕУ. - Економ. Науки. 2008. - №6 - С. 13 - 25.



41. Микитенко Л. Правове регулювання реклами та рекламної діяльності: проблеми теорії // Підприємництво, господарство і право. - 2003. - № 10. - С. 37-40.
42. Норіцина Н. Маркетингова політика комунікацій: Курс лекцій/ Наталя Норіцина,; МАУП. - К.: МАУП, 2003. - 119 с.
43. Нечева Н.В., Анікіна М.Ю. Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства // Н.В. Нечева, М.Ю. Анікіна//Науковий журнал «Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії», Запоріжжя 2017, випуск № 5 (11) 2017. – С.7-9
44. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. – К., 2003.
45. Нечева Н. В. Напрями удосконалення управління якістю послуг підприємств рекреаційної сфери» / Н. В. Нечева / Економіка та фінанси: наук. журн. – Vienna: East-West Association for Advanced Studies and Higher Education Gmbh, 2015. – Р. 174-177.
46. Нечева Н. В. Концептуальні розробки ефективного механізму управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу / Н. В. Нечева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. Харків. нац. автомобілі.-дорож. ун-ту. – Х.: ХНАДУ, 2015. – № 1 (8). – Т. 2. – С. 39-43.
47. Нечева Н. В. Управління трудовими ресурсами як складова системи якості у підприємствах санаторно-курортного комплексу / Н. В. Нечева // Розвиток національної економіки: теорія і практика: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Івано-Франківськ, 3-4 квіт. 2015 р. – Івано-Франківськ: ПНУіВСб Видавництво «Крок», 2015. – Ч. 2. – С. 220.
48. Нечева Н.В. Сучасні тенденції розвитку інноваційних ІТ-технологій в туризмі/ Н.В. Нечева/ Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та

- вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 881 с., С. 118-120
49. Нечева Н.В. Методи PR у сфері туризму // Глобальні та регіональні аспекти інноваційного розвитку економіки: Всеукраїнська науково-практична конференція молодих вчених 23 березня 2018 р, м. Одеса, ОНЕУ, 212 с., С. 201-203
50. Семенов В. Ф. Дослідження процесів управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: термінологічні уточнення / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Вісн. соц.-екон. дослідж.: зб. наук. пр. – О.: ОНЕУ, 2015. – С.214-220.
51. Семенов В. Ф. Ефективне управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики: матеріали Четвер. міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 18 верес. 2015 р. – О.: Атлант, 2015. – С. 180-183.
52. Семенов В. Ф. Ефективність мотивації праці трудових ресурсів підприємств санаторно-курортного комплекс / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. ХНАДУ. – Х.: ХНАДУ, 2015. – № 2 (9). – С. 127-133.
53. Семенов В. Ф. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія / В.Ф. Семенов, Н.В. Нечева. – Бондаренко М.О., 2019. – 258 с.
54. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг // Гостиничный бизнес. – 2004. – №4. – С.24–27.

## ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця 1.

## Анкетування в готелі

Запитання до гостя	Варіант відповіді «Так»	Варіант відповіді «Ні»
1	2	3
Чи зустрічали Вас в готелі з посмішкою?		
Оцініть якість розміщення, будь ласка:		
все пройшло швидко і приємно		
персонал в адміністрації готелю звертався до мене ввічливо		
запис, що стосується бронювання, була точною		
Оцініть, будь ласка, ваш номер:		
мій номер був чудово обладнаний		
мій номер був чистий і зручний		
моє ліжно було зручним, а постіль-чистою		

## Продовження таблиці 1

1	2	3
ванна була чистою і повністю обладнаною		
Оцініть, будь ласка, персонал готелю:		
персонал готелю був ввічливим та привітливим		
персонал надавав відповіді на усі мої питання		
менеджери були доступні, аби у будь-який момент вирішити мою проблему		
Оцініть, будь ласка запропоноване в готелі харчування:		
якість продуктів харчування була на гарному рівні, продукти були свіжими та смачними		
кухарі та офіціанти були ввічливими		
Був великий асортимент запропонованих напоїв		

## Продовження таблиці 1

1	2	3
ціни справедливі, відповідають послугам та якості		
Оцініть, будь ласка, ваш процес висілення з готелю:		
я отримав комплексний та точний розрахунок		
я отримав часний розрахунок, лише за ті послуги, що мені надавалися		
висілення з готелю пройшло швидко та без будь-яких проблем		
Чи хотіли б ви повернутися до нашого готелю знову?		
Чи рекомендували б ви наш готель своїм друзями, чи родичам?		

Додаток Б

Таблиця 2

## Цінова політика готелю «Уліс»

Тип номеру	Ціна на даний номер
Стандартний двомісний номер	650 грн за добу
Номер Люкс	1158 грн за добу
Номер Напівлюкс	1120 грн за добу
Покращений двомісний номер	850 грн за добу

Таблиця 3

## Ціни на інші послуги в готелі «Уліс»

Послуга	Ціна
Замовлення додатко сніданку, обіду, чи вечері	50 – 240 грн в залежності від часу надання послуги, кількості осіб
Паркування авто	20 грн на добу
Спа- салон	53 грн з особи
Додаткові ліжка для дітей	30 грн за ліжно
Міні- бар	100 грн за користування на весь період, що гість в готелі
Замовлення сніданку в номер	20 грн, не залежно від кількості осіб
Користування пральною	15 грн за одноразове прання