

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри  
доц. Давиденко І. В.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
зі спеціальності 242 «Туризм»  
за освітньою програмою «Туризм»  
на тему: «**Удосконалення надання послуг в бізнес-готелях**»

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки  
Ландиш Карина Анатоліївна \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент  
Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Одеса – 2019**

## АНОТАЦІЯ

**Ландиш К. А. «Удосконалення надання послуг в бізнес готелі (на прикладі готелю «BOSSFOR»)».**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Туризм»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти сутності принципи ділового туризму, бізнес-готель як основний тип підприємств ділового туризму, комплекс послуг в готелях ділового призначення.

Проаналізовано динаміку виробничо-економічної діяльності бізнес-готеля, напрямки покращення надання послуг, ефективність і визначення основних проблем надання послуг.

Запропоновано покращення фінансово-економічних показників рівня послуг та впроваджено пропозиції «бізнес-готеля».

**Ключові слова:** діловий туризм, ділові поїздки, бізнес-готель, показники економіко-експлуатаційних можливостей, фінансові результати, конкурента позиція.

## ANNOTATION

**Landysh K. « Improvement of service provision in business hotels (on the example of hotel «BOSSFOR»)».**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty «Tourism»  
Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The work deals with the theoretical aspects the essence of the principles of business tourism, business hotel as the main type of business tourism business, a range of services in hotels of business use.

Author analysis the dynamics of production and economic activity of a business hotel, areas of improvement of service delivery, efficiency and identification of the main problems provided by services.

The proposed improvement of the financial and economic indicators of the level of services and the introduction of "business hotel" offers.

**Keywords:** business tourism, business travel, business hotel, indicators of economic and operational opportunities, financial results, competitor position.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У БІЗНЕС-ГОТЕЛЯХ</b>	
1.1. Сутність, принципи та особливості розвитку ділового туризму .....	6
1.2. Бізнес-готель як основний тип підприємств ділового туризму .....	13
1.3. Комплекс послуг, надаваних в готелях ділового призначення .....	20
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ В БІЗНЕС- ГОТЕЛІ «BOSSFOR»</b>	
2.1. Економіко-організаційна характеристика бізнес-готеля «BOSSFOR» .....	26
2.2. Динаміка виробничо-економічної діяльності бізнес-готеля «BOSSFOR».....	33
2.3. Аналіз ефективності та визначення основних проблем надання послуг у бізнес-готелі «BOSSFOR» .....	41
<b>РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ З УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ В БІЗНЕС-ГОТЕЛІ «BOSSFOR» В СУЧАСНИХ ЕКОНОМІЧНИХ УМОВАХ</b>	
3.1. Основні напрямки поліпшення надання послуг бізнес-готелем «BOSSFOR» .....	50
3.2. Оцінка ефективності впровадження пропозицій з удосконалення надання послуг в бізнес-готелі «BOSSFOR» .....	58
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>67</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>72</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>76</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** В умовах сьогодення діловий туризм став перспективною та високорентабельною галуззю туристичного сектору економіки. Поїздки з діловою метою ґрунтуються на об'єктивній закономірності подальшого поглиблення міжнародного поділу праці та інтернаціоналізації бізнесу [9, с. 139]. Згідно даних UNWTO щорічно в світі здійснюється майже 170 млн. закордонних бізнес-турів [40], і це без урахування внутрішніх туристопотоків із службовими цілями.

За оцінками експертів Всесвітньої туристичної організації, частка ділового туризму становить близько 20% загального обсягу світового туристопотоку, однак понад 50% доходів авіакомпаній та 60% доходів готелів формуються за рахунок обслуговування туристів саме цієї категорії [40].

Для задоволення потреб туристів, які прибувають на конференції, симпозиуми, наради, ділові зустрічі тощо, у багатьох країнах світу створені готелі, які мають певну інфраструктуру для організації бізнес-заходів. Проте вітчизняний ринок ділового туризму поки що перебуває у стадії формування [9, с. 139].

То ж і процеси організації та надання послуг у вітчизняних закладах розміщення, орієнтованих на бізнес-туристів перебувають на етапі формування та удосконалення. Тому актуальним є виявлення особливостей функціонування бізнес-готелів в умовах сьогодення, а також пропонування заходів, спрямованих на вдосконалення надання послуг туристам, приїжджаючим із діловою метою [9, с. 140].

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що вивченню проблем теорії та практики організації готельної справи приділяється багато уваги у працях таких вітчизняних науковців як Андременко І. Б. [6], Бойко М. Г. [8], Галасюк С. С. [9], Нездоймінов С. Г. [12], Головка О. М. [20], Круль Г. Я. [24], Лявинець Г. М. [28], Мальська М. П. [27], Муха І. Ю. [28], Пандяк І. Г. [30], Нікітенко С. І. [29], Писаревський І.М. [31], Титова Н. В. [33] та багато інших.

Однак низка питань, пов'язаних з особливостями надання послуг бізнес-

готелів залишається невирішеною, що зумовлює об'єктивну необхідність здійснення подальших досліджень в даному напрямку.

**Об'єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є процес надання послуг в бізнес-готелях.

**Предмет дослідження** – сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення надання послуг в бізнес-готелі «BOSSFOR».

**Метою роботи** є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення надання послуг в бізнес-готелях на прикладі одеського готелю «BOSSFOR».

Досягнення поставленої мети потребує виконання **завдань кваліфікаційної роботи:**

- визначити сутність, принципи та особливості розвитку ділового туризму;
- охарактеризувати бізнес-готель як основний тип підприємств ділового туризму;
- розглянути комплекс послуг, надаваних в готелях ділового призначення;
- дати оцінку економіко-організаційній характеристиці бізнес-готеля «BOSSFOR»;
- проаналізувати динаміку виробничо-економічної діяльності бізнес-готеля;
- визначити ефективність та основні проблеми надання послуг;
- окреслити основні напрямки покращення надання послуг «бізнес-готеля «BOSSFOR»;
- оцінити ефективність впровадження пропозицій з удосконалення надання послуг «бізнес-готеля «BOSSFOR».

**Методологія і методи дослідження.** У кваліфікаційній роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи, які дозволяють системно вирішувати проблемні завдання з обраного напрямку дослідження. Найвагоміші теоретичні й прикладні розробки базуються на положеннях загальної теорії управління, економічного менеджменту, стратегічного управління та на використанні таких

готелю з компаніями на проведення бізнес-заходів, що дасть можливість розпланувати та якісно підготуватися до заходів, а також уникнути дефіциту фінансових ресурсів у періоди екстремумів.

Вище описані заходи мають позитивний комплексний вплив на показники ефективності використання економіко-експлуатаційних можливостей готелю «BOSSFOR», а саме:

- зростання загальних доходів готелю на 32,7 %;
- зростання коефіцієнту завантаження до 86 %;
- зниження реальної вартість проживання за добу – на 15 %.

Завдяки зростанню чистого прибутку в 5 разів рентабельність витрат та рентабельність продаж зросте до 2,9 % (на 2,1 п.п.) та 2,6 % (на 2 п.п.) відповідно. Тобто, реалізація вище описаних заходів позитивно впливає і на загальний фінансовий результат підприємства.

Ефективність впровадження пропозицій з удосконалення надання послуг бізнес-готелю «BOSSFOR» буде залежати від грамотно організованої роботи менеджерів, зокрема вищого керівництва, фінансових ресурсів, які будуть виділені на деякі заходи та стратегічних намірів власника закладу.

## ВИСНОВКИ

На основі проведеного аналізу можна зробити наступні висновки:

1. Діловий туризм – це напрям туризму, що охоплює поїздки, зумовлені професійною діяльністю і пов'язані з діловими зустрічами, конференціями, стажуванням та ін. Він об'єднує корпоративну тревел-індустрію та індустрію зустрічей або MICE. В Україні під цим поняттям мають на увазі лише обслуговування ділових поїздок та заходів, тому не виділяють в окрему галузь економіки.

Діловий туризм вирізняється всесезонністю та прогнозованістю, що дозволяє бізнес-готелям працювати цілий рік на стабільні доходи. Організацією ділових поїздок займаються ТМС-агентства, а з боку компаній-клієнтів – тревел-менеджери, що керуються принципами і правилами корпоративної тревел-політики.

2. Термін «бізнес-готель» в українському законодавстві відсутній, замість нього використовуються поняття: готельно-офісний центр, готель-резиденція, конгрес-готель, конгрес-центр.

Основним критерієм проектування приміщень для обслуговування ділових заходів вважається ємкість готелю – показник об'єкта розміщення, що виражається у кількості спальних місць. При плануванні бізнес-приміщень їх місткість має становити 30-40% від ємкості номерного фонду.

3. Конференц-сервіс або організація конференцій – це комплексна послуга, що включає 14 супутніх послуг, а саме: формування договору; розробка заявок; надання конференц-залів; прийом заявок і бронювання номерів; візова підтримка; надання авіа- і залізничних квитків; послуги автомобільного транспорту; надання технічних засобів і аудіо- / відео апаратури; синхронний переклад; організація харчування; проведення взаєморозрахунків за додаткові послуги; менеджмент заходу; надання культурно-розважальних програм; інші послуги.

Організаторів ділових заходів можна розділити на 2 групи: агенції – компанії, завдання яких полягає в організації, створення змісту і організації ділових заходів; орендодавці – власники конференц-залів і інших приміщень для ділових заходів,

завдання яких полягає в організації і забезпеченні заходу.

Зразковий перелік послуг конференц-сервісу включає телекомунікаційні послуги та послуги додаткового сервісу, а саме: створення спеціальної системи оповіщення клієнтів готелів; відеозапис бізнес-заходу; онлайн-трансляція із зворотнім зв'язком.

Поліпшити загальне враження від проведення заходу та збільшити доходи готелів можна за рахунок використання технологічних інновацій, як: система бронювання конференц-залів; система розподіленого мовлення контенту; система інтерактивної навігації по готелю; віртуальна гостьова книга; ін. креативні рішення.

4. Конгрес-готель «BOSSFOR» – це заклад бізнес-класу, придатний для ділових поїздок та сімейного відпочинку, розташований у районі Аркадія в м. Одеса. Тип закладу – міні готель, номерний фонд якого має 17 номерів на 43 гостей. Усі номери закладу відповідають стандартам комфорту за ДСТУ 4527:2006 та критеріям бізнес-готелю. Ціновий діапазон на послуги – середній, вартість номера за базовим тарифом коливається від 1560 грн. до 2844 грн., місце в номері вартує 70-80 % від вартості усього номеру.

Для ділових людей надає послуги конференц-сервісу та пропонує два конференц-зали на 70 осіб (великий зал) і 25 осіб (малий зал). Готель може приймати безпосередню участь у проведенні заходів та пропонує організацію кавабрейків і бізнес-ланчів; оренду обладнання для візуалізації інформації, документування ходу конференції або управління процесом; допомога в організації та проведенні заходу.

5. Однією з конкурентних переваг закладу є професійний склад команди. Однак, серед недоліків слід відмітити: невідповідність освіти працівників вимогам ВТО; слабе володіння іноземною мовою адміністрацією та обслуговуючим персоналом; низька популярність закладу серед іноземців; зростання доходу відбулося завдяки приросту ціни, що говорить про нераціональний метод збільшення виручки; низький показник тривалості перебування одного гостя у закладі; зниження попиту на додаткові послуги; сезонність виручки; низькі фінансові результати.



6. За рівнем сприйняття клієнтами закладів розміщення готель «BOSSFOR» має відмінний загальний рівень сервісу. Серед сильних позицій готелю клієнти відмітили чистоту, рівень сигналу Wi-Fi, та професіоналізм персоналу. Менш оцінили розміщення закладу (9 з 10-ти) та співвідношення ціна/якість (9,1 з 10-ти). За якістю надання готельних послуг конгрес-готель «BOSSFOR» займає лідерську позицію.

Серед недоліків заходів – відсутність синхронного перекладу, з недоліків по організації відпочинку – відсутність джакузі, басейну та спортзалу або фітнес-залу. Серед особливих конкурентних переваг, на яких наголошують клієнти, слід відмітити хорошу звукоізоляцію, наявність приватної парковки та відмінну кухню у ресторані.

7. Пропозиції з покращення соціально-економічної складової наступні: провести підвищення кваліфікації персоналу шляхом навчання у закладах готельного бізнесу середнього або вищого рівня акредитації; проходження мовних курсів персоналу, що має слабкий рівень володіння іноземними мовами, отримання сертифікатів; підвищення популярності закладу серед іноземців шляхом: а) участі в міжнародних фестивалях, змаганнях та ін. заходах; б) популяризації закладу через мережу інтернет; в) активної співпраці з туроператорами, авіакомпаніями, візовими центрами, страховими організаціями тощо.

8. Пропозиції з покращення фінансово-економічних показників: оптимально знизити ціни до гранично можливої межі і провести розширення пакету додаткових послуг, провести індексацію ціни, максимально включаючи пакет додаткові послуги у вартість бронювання номеру; проводити активну політику щодо збільшення тривалості перебування одного гостя у закладі; оптимізувати ціни на додаткові послуги, розширення пакету додаткових послуг, укладення контрактів на надання додаткових послуг сторонніми організаціями; знизити сезонність доходів: а) адміністративними методами, заключаючи контракти на проведення постійних ділових заходів з представниками бізнесу, паралельно впроваджуючи систему бонусів, що дозволить розпланувати власні доходи; б) економічними методами, розширивши пакет послуг для родинного відпочинку та в період зимового та

весняно-осіннього періоду відпочинку; скоротити витрати, що не впливають на рівень сервісу закладу та обрати оптимальну систему оподаткування.

9. Пропозиції з покращення рівня конференц-сервісу: – створити позаштатну робочу одиницю – посаду суфлера для синхронного перекладу заходу; укласти договори на оренду парковки для автобусів та виставкової площі у разі необхідності; розглянути можливість встановлення джакузі у люксо-номерах; заключити договори на відвідування басейнів, фітнес-залів та спортзалів закладів, що знаходяться поруч із готелем; впровадження наступних популярних заходів: ведення відеозапису бізнес-заходу, онлайн-трансляція із зворотнім зв'язком, використання інновацій.

Ефективність реалізації трьох запропонованих заходів з удосконалення надання послуг у бізнес-готелі «BOSSFOR» є наступною:

- рекламування готелю через посередника, в результаті чого буде отриманий прибуток – 120 тис. грн., а рентабельність заходу складе 2,9 %;

- розробка програми пролонгації перебування гостей у готелі, що буде складатися з трьох блоків: розважальних заходів, додаткових послуг та бонусної програми. Її оцінка показала отримання прибутку на суму 25 тис. грн. та рентабельність – 3,8 %;

- зниження сезонності виручки на основі заключення річних контрактів готелю з компаніями на проведення бізнес-заходів, дасть можливість розпланувати та якісно підготуватися до заходів, а також уникнути дефіциту фінансових ресурсів у періоди екстремумів.

Вищеописані заходи мають позитивний комплексний вплив на показники ефективності використання економіко-експлуатаційних можливостей готелю «BOSSFOR», а саме:

- зростання загальних доходів готелю на 32,7 %;
- зростання коефіцієнту завантаження до 86 %;
- зниження реальної вартість проживання за добу – на 15 %.

Завдяки зростанню чистого прибутку в 5 разів рентабельність витрат та рентабельність продаж зросте до 2,9 % (на 2,1 п.п.) та 2,6 % (на 2 п.п.) відповідно.

Тобто, реалізація вище описаних заходів позитивно впливає і на загальний фінансовий результат підприємства.

Ефективність впровадження пропозицій з удосконалення надання послуг бізнес-готелю «BOSSFOR» буде залежати від грамотно організованої роботи менеджерів, зокрема вищого керівництва, фінансових ресурсів, які будуть виділені на деякі заходи та стратегічних намірів власника закладу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.portal.rada.gov.ua>.
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
3. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
4. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).
5. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).
6. Андrenко І. Б. Діловий туризм: навч. посібник / І. Б. Андrenко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ, 2014. – 165 с.
7. Асоціація ділового туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://btaukraine.com>.
8. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 516 с.
9. Галасюк С. С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура ринку: науковий практичний журнал. – Вип. 5. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій, 2017. – С. 139-145.
10. Галасюк С. С. Динаміка розвитку підприємств готельного господарства України / С. С. Галасюк // Туризм і рекреація: наука, освіта, практика: тези

доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Мукачево, 24 квітня 2018 р. – Мукачево:РВВ МДУ, 2018. – С. 60-63.

11. Галасюк С. С. Конференц-сервіс в системі готельного обслуговування / С. С. Галасюк // 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. – С. 46-50.

12. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.

13. Галасюк С. С. Особливості функціонування бізнес-готелів в Одеському регіоні / С. С. Галасюк, К. В. Царенко // Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 25-26.12.2015 р. – Львів : Львівська економічна фундація, 2015.

14. Галасюк С. С. Світові та національні тенденції розвитку ділового туризму / С. С. Галасюк, О. Ю. Цимбаліст // Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Дніпро, 15-16.12.2017 р.). У 2-х частинах. – Дніпро: НО «Перспектива», 2017. – Ч. 1. – С. 9-12.

15. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.

16. Галасюк С. С. Структура закладів готельного господарства України: термінологічні уточнення / С. С. Галасюк // Сучасний стан та перспективи розвитку туризму: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Чернівці, 2-4 травня 2018 р. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2018. – С. 56-59.

17. Галасюк С. С. Структура туристопотоку Одеського регіону за цілями відвідування / С. С. Галасюк // Міжнародне науково-технічне співробітництво: механізми та стратегії: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (31.03.2017 р.). – Львів: Львівська економічна фундація, 2017. – С. 45-49.

18. Герасименко В. Г. Інноваційний потенціал підприємств туризму та

готельного господарства: монографія / В. Г. Герасименко, К. А. Галасюк. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 278 с.

19. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 244 с.

20. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко; за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.

21. Галасюк С. С. 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.

22. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й Роглев. – К.: Кондор, 2015. – 752 с.

23. Конференц-сервіс в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conference-service.com.ua>.

24. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.

25. Ландиш К. А. Діловий туризм як чинник розвитку бізнес-готелів / К. А. Ландиш // 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. – С. 269-273.

26. Левицька І. В. Готельна справа: навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онишук. – Вінниця: Едельвейс и К<sup>0</sup>, 2015. – 580 с.

27. 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.

28. Муха І. Ю. Особливості надання додаткових послуг у готелях ділового призначення / І. Ю. Муха, Г. М. Лявинець, В. О. Губеня, А. В. Гавриш // Географія та туризм. – 2015. – Вип. 34. – С. 228-233.

29. Нікітенко С. І. Діловий туризм в Україні: проблеми та перспективи розвитку / С. І. Нікітенко // Наукові праці. Том 52. Вип. 39. – 2006. – С. 139-143.

30. Пандяк І. Сучасний стан та проблеми розвитку інфраструктури ділового туризму в Україні Вісник Львівського університету. Серія географічна. 2007. – Вип. 34. – С.183-188.

31. Писаревський І.М. Туризм як національний пріоритет: Колективна монографія за редакцією І.М. Писаревського. – Х. ХНАМГ, 2010. – 284 с.

32. Семенов В. Ф. Умови та сучасні тренди розвитку ділового туризму в Україні і світі / В. Ф. Семенов, Г. І. Фадєєва // Регіональна економіка та управління. – Запоріжжя: Східноукраїнський інститут економіки та управління. – 2017. – № 5 (18). – С. 40-51.

33. Титова Н. В. Діловий туризм в Україні: основні проблеми розвитку та шляхи їхнього вирішення / Н. В. Титова // Економіка і менеджмент культури. – 2013. – № 1. – С. 67-74.

34. Україна в топ-10 небезпечних для туристів країн [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ua.korrespondent.net/ukraine>.

35. Бізнес-готель «BOSSFOR» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bossfor.com.ua>.

36. Бізнес-готель «Атлантик» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://atlantic-hotel.com.ua>.

37. Бізнес-готель «Гагарін» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gagarinn.com>.

38. Готельний комплекс «Одеса» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ok-odessa.com>.

39. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.

40. UNWTO (Всесвітня туристична організація) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org>.

41. Офіційний сайт Державної служби статистики в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: [www.ukr.stat.gov.ua](http://www.ukr.stat.gov.ua).

## Характеристики бізнес-приміщень за категоріями

КЛАС А	КЛАС В	КЛАС С
1	2	3
<b>КАТЕГОРІЯ - «МІСЦЕРОЗТАШУВАННЯ І ДОСТУПНІСТЬ»</b>		
Висока престижність району	Менш престижний район	Непрестижний район
Розвинена інфраструктура району	Менш розвинена інфраструктура району	Нерозвинена інфраструктура району
Близькість будівлі до інших комерційних установ	Віддаленість від інших комерційних установ міста	Велика віддаленість від інших комерційних установ, розташування в спальних районах
Однорідний соціальний склад населення, що проживає в районі бізнес-центру. Місце розташування офісного центру може розглядатися як престижний (дорогий) район.	Може розглядатися як житло середнього класу населення, це не спальний і не промисловий район, але і не центр міста.	Місце розташування - спальний, промисловий район, віддаленість від центру міста
Відсутність промислових підприємств. Відносно невисокий рівень загазованості, відносно невисокий рівень шумів.	Середній, направлений до зниження рівень забруднюючих речовин і шумів.	Підвищений рівень забруднюючих речовин і шумів, безпосередня близькість промислових зон.
Зручне транспортне сполучення, близькість до основних транспортних магістралей	Менш зручне транспортне сполучення, близькість до основних транспортних магістралей	Незручне транспортне сполучення, висока віддаленість від транспортних магістралей



1	2	3
<b>КАТЕГОРІЯ «КОМПОНЕНТИ І ВЛАСТИВОСТІ БУДІВЛІ»</b>		
<b>Тип будівлі, вік і зовнішній вигляд</b>		
Високоякісна новозбудована будівля або конкурентоздатна з новими будівлями	Нова, відносно застаріла будівля або будівля після реконструкції	Застаріла або з високим рівнем зносу будівля
Сучасний стиль, відмінний дизайн і конструкція	Сучасний стиль або модернізована будівля	Стара будівля (що була НДІ, корпус заводу тощо)
Відмінний зовнішній вигляд фасаду, відсутність тріщин і пошкоджень, доглянуті зовнішні компоненти будівлі	Гарний зовнішній вигляд фасаду, відсутність тріщин і пошкоджень	Різний стан, можливий косметичний ремонт фасаду
<b>Іміджеві компоненти</b>		
Ідеальне облаштування і стан холу/рецепції - зовнішній вигляд, освітлення, вказівники компаній, зручний підхід до ліфтів	Хороший стан холу/рецепції - зовнішній вигляд, освітлення, вказівники компаній	Вдосконалення силами орендарів
Ідеальне облаштування і стан коридорів - зовнішній вигляд, освітлення, вивіски компаній	Хороший стан коридорів, вивіски компаній	Незадовільний стан коридорів
Відповідність вікон єдиному стилю будівлі, висока якість матеріалів, високий рівень природної освітленості	Відповідність вікон єдиному стилю будівлі, хороша якість матеріалів, достатня природна освітленість.	Не класифікується

## Продовження додатку А

1	2	3
<b>Інженерні системи</b>		
Відмінний стан систем опалення, вентиляції і кондиціонування провідних компаній	Хороший стан систем опалювання, вентиляції і кондиціонування провідних компаній	Застарілі системи опалювання і вентиляції або їх відсутність
Відмінний стан систем електропостачання, виділена потужність не меншого 150 кВт на 1000 кв.м.	Відмінний стан систем електропостачання, виділена потужність не меншого 100 кВт на 1000 кв.м.	Виділена потужність систем електропостачання не меншого 50 кВт на 1000 кв.м.
Оптичноволоконні канали зв'язку	Оптичноволоконні канали зв'язку	Застарілі канали зв'язку
Високошвидкісні ліфти провідних світових виробників, з хорошим освітленням, вентиляцією, із зручним місце розташуванням	Ліфти відомих виробників, підтримувані у хорошому стані. Хороша швидкість ліфтів	Застарілі ліфти
<b>Планування приміщень</b>		
Вільне планування у вигляді офісних блоків	Вільне планування у вигляді офісних блоків або інше планування	Планування приміщень згідно первинному призначенню будівлі або змінене силами орендарів
<b>Оздоблювальні матеріали</b>		
Висока якість матеріалів, використовуваних в обробці приміщень	Хороша якість матеріалів, використовуваних в обробці приміщень	Можливий косметичний ремонт, якість матеріалів різна

## Продовження додатку А

1	2	3
<b>Паркінг</b>		
Підземний або критий багаторівневий наземна паркінг з критим переходом до будівлі. Наземний гостьовий паркінг	Організований паркінг, що охороняється, з достатньою кількістю місць для паркування	Відсутність місць для паркування або використання міських паркінгів
<b>Інфраструктура будівлі</b>		
Центральна рецепція в холі будівлі	Центральна рецепція в холі будівлі	Мінімальний набір послуг або організація силами орендарів
конференц-зали	конференц-зали	-
кафе, ресторан	кафе, ресторан	-
Дуже хороша репутація орендарів, відомі компанії	Хороша репутація орендарів, відомі і не дуже відомі компанії	Невідомі компанії
<b>КАТЕГОРІЯ - «УПРАВЛІННЯ БУДІВЛЕЮ І РІВЕНЬ СЕРВІСУ, ЩО НАДАЄТЬСЯ»</b>		
Професійна компанія з відомим брендом	Професійна компанія	Зовнішньо-управлінська компанії
Досвід роботи компанії або її вищого менеджменту більше 3 років	Досвід роботи більше 3 років	-
Розгорнута система додаткових послуг	Наявність додаткових послуг	Відсутність додаткових послуг
Високопрофесійні служби безпеки, управління, обслуговування (служба експлуатації і прибирання)	Служби безпеки, управління, обслуговування (служба експлуатації і прибирання)	Служба експлуатації і прибирання
Цілодобова охорона і відео-спостереження	Цілодобова охорона і відео-спостереження	Охорона

## Відповідність «BOSSFOR HOTEL» вимогам готелю ділового призначення

Категорія та вимоги	Характеристика	Клас (А, В, С, D, E)
1	2	3
<i>Категорія: Місце розташування і доступність:</i>		
– престижність району	Висока престижність району – Аркадія	А
– інфраструктура	Розвинена інфраструктура. В радіусі до 500 м. знаходиться: 18 ресторанів та кафе, 4 розважальних закладів, 2 супермаркетів, поруч вигідна транспортна розв'язка, пам'ятки культури, історії та архітектури тощо.	А
– віддаленість від інших комерційних установ	В районі до 1 км знаходиться: – Ботанічний Сад (300 м., 3 хв пішки); – великий торговий центр «Сади Перемоги» (400 м., 5 хв пішки); – великий торговий центр "Gagarinn Plaza" (500 м., 5-7 хв пішки); – великий торговий центр "Kadorg City Mall" (500 м.); – найбільший парк Одеси з фонтаном «Парк Перемоги» (400 м., 5 хв пішки); – спортивний клуб «Sport Life» (100 м. 3 хв пішки); – морські пляжі (1,1 км., 10 хв пішки); – територія відпочинку та розваг "Аркадія" (1,1 км.); – нічні клуби: ITAKA, IBIZA, BONO Club, WESTERN, «E Moscow», AURA Club, PLAZA Club, Flash Club і ін.	А
– близькість до промислових підприємств	Промислові підприємства поруч – відсутні. Відносно невеликий рівень загазованості. Відносно невисокий рівень шумів	А
– транспортне сполучення	Готель знаходиться поруч з одним із кращих транспортних вузлів: – залізничний вокзал (до 5 км, 5-7 хв. на авто); – Міжнародний аеропорт Одеса (до 9 км, 15-20 хв. на авто); – морвокзал (до 8 км, 15-20 хв. на авто); – центр міста - вул. Дерибасівська, Оперний Театр (до 7 км).	А
– соціальний склад населення	Практично однорідний склад населення.	А
<i>Категорія: Компоненти і властивості будівлі:</i>		
– тип будівлі, вік та зовнішній вигляд	Готель «BOSSFOR» – це сучасна 24-поверхова новобудова (2016 р.) житлового комплексу, що вписується в загальну архітектуру місця. Номера готелю розміщені на 1-му поверсі. Відмінний зовнішній вигляд фасаду готелю, зовнішніх пошкоджень немає. Доглянута та охайна територія, стримано озеленена. Поруч (300 м.) розташований Одеський ботанічний сад.	А
– інженерні системи	Відмінний стан систем опалення, вентиляції та кондиціювання, звукоізоляція. Відмінний стан систем електропостачання. Оптичноволоконні канали зв'язку.	А

Продовження табл. Б.1

1	2	3
<i>Категорія: Компоненти і властивості будівлі:</i>		
– іміджеві компоненти	Інтер'єр готелю створений відповідно до єдиного дизайн-проекту (рис. В.2). Хол та рецепція: – перший поверх – це широкий хол зі стійкою реєстрації, яка працює 24/7, спокійне освітлення, приміщення гармонує із зовнішнім виглядом фасаду будівлі; Коридори: облаштування та стан коридорів ідеальний; Вікна: відповідають єдиному стилю будівлі, гармонують, високий рівень природної освітленості.	A
– планування приміщень	Вільне планування у вигляді офісних блоків	A
– оздоблювальні матеріали	Готель має комфортний та затишний інтер'єр, сучасний стиль. В оздобленні інтер'єру використані тільки натуральні матеріали, камінь, мармур і дерево. Всі меблі виконані за індивідуальним замовленням і проектувалися з максимальною зручністю для гостей готелю	A
– паркінг	Безкоштовна приватна парковка на місці, але необхідне попереднє резервування місця. Є станція зарядки електромобілів. Парковка вулична та знаходиться під цілодобовою охороною	A
– інфраструктура будівлі	Центральна рецепція в холі будівлі. Готель має 2 конференц-зали(розраховані на 75 та 25 чол.). Цілодобовий бар, ресторан (розрахований на 50 посадочних місць). На території готелю розташований сувенірний магазин та салон краси.	A
– імідж	Готель має велику кількість відгуків від клієнтів на відомих інтернет ресурсах, переважно позитивних та оцінку сервісу і рівня комфорту проживання – високі: <a href="http://www.booking.com">www.booking.com</a> – 9,3 з 10 (по 260 відгукам), <a href="http://www.tripadvisor.ru">www.tripadvisor.ru</a> – 5 із 5-ти (по 12).	A
<i>Категорія: Управління будівлею і рівень сервісу, що надається:</i>		
– досвід роботи персоналу	Досвід роботи даного закладу – 2 роки (готель відкрився в травні 2017 року), але команда менеджерів професійна та має досвід роботи в готельному бізнесі – понад 3 роки	A
– система додаткових послуг	Розгорнута система додаткових послуг: оздоровчих послуг; спортивного відпочинку; хімчистки та прання; догляду за дітьми; додаткового відпочинку	A
– безпека, управління та обслуговування	Високопрофесійна управління та обслуговування. Цілодобова охорона та відео-спостереження	A

Джерело: складено автором за даними [35; 39]



## Екстер'єр та інтер'єр готелю «BOSSFOR» в м. Одеса

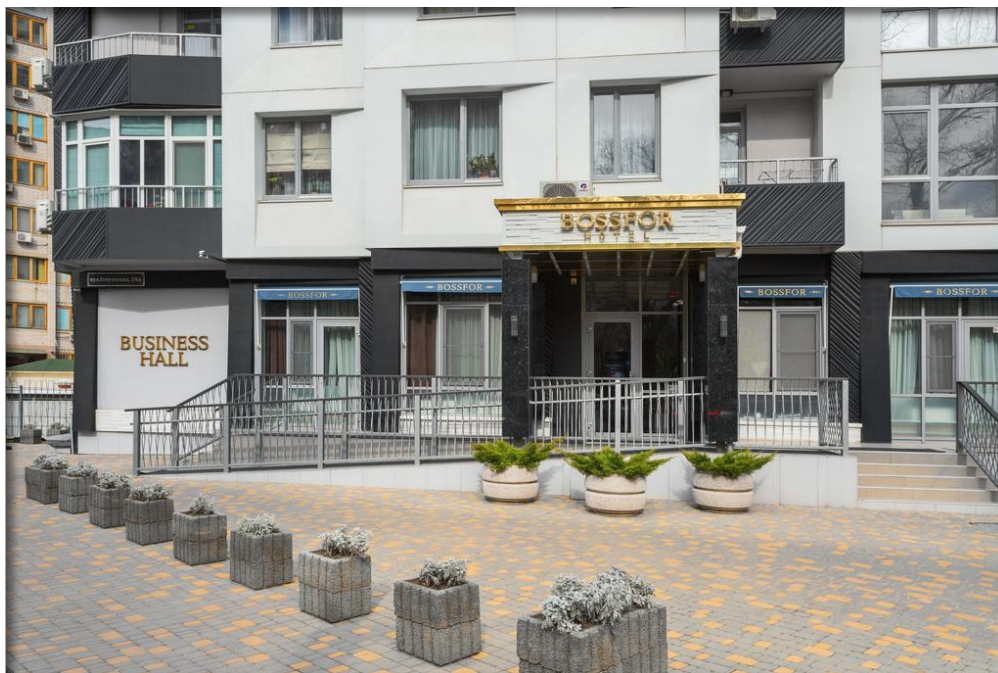
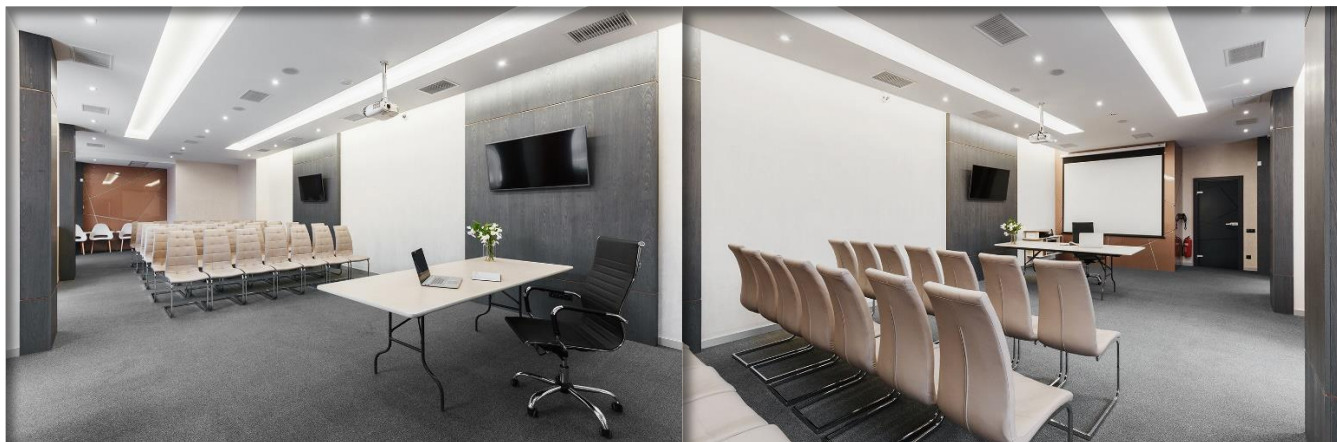


Рис. В.1. Екстер'єр готелю «BOSSFOR» в м. Одеса [35]

<p>Площа – 19 м<sup>2</sup>; Гостей – 1-2</p> <p><b>Стандарт</b></p>	<p>Площа – 20 м<sup>2</sup>; Гостей – 1-2</p> <p><b>Покращений</b></p>
<p>Площа – 22 м<sup>2</sup>; Гостей – 1-3</p> <p><b>Напівлюкс</b></p>	<p>Площа – 35 м<sup>2</sup>; Гостей – 1-4</p> <p><b>Люкс</b></p>

Рис. В.2. Інтер'єр готелю «BOSSFOR» в м. Одеса [35]

## Конференц-зали готелю «BOSSFOR» в м. Одеса

Рис. Г.1. Зал «Sapphire» (великий), 85 м<sup>2</sup>, на 20-70 посадочних місць [35]Рис. Г.2. Зал «Diamond» (малий), 18 м<sup>2</sup>, до 25 посадочних місць [35]Рис. Г.3. Зал ресторану «Diamond» (малий), 85 м<sup>2</sup>, до 50 посадочних місць [35]