

**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-кваліфікаційного рівня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»  
за магістерською програмою професійного спрямування  
«Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему: **«Розвиток додаткових послуг спортивно-оздоровчого  
характеру у висококатегорійних засобах розміщення туристів»**

**Виконавець**

студентка факультету міжнародної економіки

Гросул Тетяна Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник**

к.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Герасименко Віктор Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>		3
<hr style="border-top: 1px dotted black;"/>		
<b>РОЗДІЛ 1.</b>	<b>Роль додаткових послуг засобів розміщення для підвищення задоволеності туристів.....</b>	<b>6</b>
1.1.	Сутність та види додаткових послуг, що надаються засобами розміщення туристів.....	6
1.2.	Формування ринку спортивно-оздоровчих послуг.....	12
1.3.	Міжнародний досвід розвитку спортивно-оздоровчого характеру.....	21
<b>РОЗДІЛ 2.</b>	<b>Аналіз діяльності фітнес-центру готелю «Брістоль».....</b>	<b>26</b>
2.1.	Організація надання послуг в фітнес-центрі готелю «Брістоль».....	26
2.2.	Аналіз фінансово-економічної діяльності фітнес-центру.....	30
2.3.	Оцінка конкурентної позиції фітнес-центру серед аналогічних закладів.....	39
<b>РОЗДІЛ 3.</b>	<b>Напрями удосконалення організації надання послуг фітнес-центром готелю «Брістоль».....</b>	<b>49</b>
3.1.	Оцінка рівня задоволеності клієнтів готелю послугами спортивно-оздоровчого характеру.....	49
3.2.	Розробка рекомендацій щодо удосконалення системи надання послуг фітнес-центру.....	54
3.3.	Економічне обґрунтування окремих запропонованих заходів.....	63
<b>ВИСНОВКИ.....</b>		<b>74</b>
<b>Список використаної літератури.....</b>		<b>76</b>

## ВСТУП

Фізичне і духовне здоров'я нації є надзвичайно важливим елементом економічного і політичного життя суспільства, значущим компонентом світоглядної та ідеологічної позицій, пріоритетів і поведінки людей. Позитивне здоров'я нації благотворно позначається на культурі, освіті, охороні здоров'я, науці; в здоровому суспільстві ці сфери процвітають.

Сьогодні встановлено, що здоров'я людини залежить не тільки від його фізичного стану, а й від цілого ряду зовнішніх і внутрішніх факторів, до яких можна віднести нервово-емоційне навантаження, стреси, харчування, екологічну обстановку, спосіб життя, соціальний стан та ін. Виникає необхідність організації відпочинку, який направлений на надання спортивно-оздоровчих послуг.

Нові умови життя сприяють тому, що у багатьох людей з'явилися потреби і можливості їх задовольнити у сфері непрофесійного спорту і спортивно-оздоровчих заходів.

Надання спортивно-оздоровчих послуг є одним із найбільш швидкозростаючих сегментів економіки розвинених країн. Послуги спортивно-оздоровчого характеру надають сьогодні не тільки спортивні клуби, фізкультурно-спортивні товариства, центри фізичного здоров'я населення, а й засоби розміщення туристів. Особливо це стосується готелів вищої категорії, які створюють у своєму складі спеціальні фітнес-центри для занять туристів, які тимчасово перебувають у подорожі. Передумовою створення фітнес-центрів при готелях є припущення, що якщо людина звикла до здорового способу життя, той перебуваючи у місцях тимчасового проживання вона буде пред'являти попит на спортивно-оздоровчі послуги.

Для готелів та аналогічних засобів розміщення туристів спортивно-оздоровчі послуги є не основними, а додатковими. Можливо, саме ця обставина є причиною того, що діяльність закладів розміщення у цьому напрямі недостатньо розкрита нашими науковцями і практиками. Зазначені міркування й обумовили вибір даної теми дослідження.

Метою даної кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних і практичних аспектів організації надання спортивно-оздоровчих послуг засобами розміщення туристів.

Для реалізації мети дослідження необхідно вирішити такі завдання:

- розглянути сутність та особливості надання спортивно-оздоровчих послуг засобами розміщення туристів;
- охарактеризувати правове регулювання організації спортивно-оздоровчої діяльності в Україні та світі;
- дослідити міжнародний досвід розвитку спортивно-оздоровчої діяльності;
- надати загальну характеристика фітнес-центру готелю "Брістоль";
- зробити аналіз основних економічних показників діяльності фітнес-центру готелю;
- оцінити конкурентні позиції фітнес-центру;
- розробити рекомендації по удосконаленню системи надання додаткових послуг у готелі «Брістоль»;

Об'єктом дослідження є процес організації надання спортивно-оздоровчих послуг засобами розміщення туристів. Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних питань організаційно-економічного характеру, спрямованих на організацію надання спортивно-оздоровчих послуг у підприємстві готельного господарства.

Базою дослідження виступає фітнес-центр готелю « Брістоль».

У процесі дослідження були використані наступні методи:

- діалектичний метод пізнання;
- абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків);
- ситуаційний аналіз;
- метод середніх, абсолютних і відносних величин;
- порівняння;
- графічний метод ;

- економіко-статистичний метод та інші.

Інформаційну базу дослідження складають закони України, які регламентують правила здійснення підприємницької діяльності в цілому та діяльності підприємств ресторанного господарства зокрема; основні положення наукових праць вітчизняних і зарубіжних вчених в рамках досліджуваного профілю, статистичні дані Державної служби статистики України, звітні дані фітнес-центру готелю «Брістоль», матеріали наукових конференцій, періодичних видань та мережі Інтернет.

Практична значущість отриманих результатів полягає в узагальненні науково-теоретичних підходів і розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення системи надання додаткових послуг у готелях.

Окремі результати роботи містяться в матеріалах студентської конференції:

Гросул Т. С. Стан розвитку ринку спортивно-оздоровчих послуг України/ Т.С. Гросул //Туристичний та готельно-ресторанний: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С.105 – 108.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі розглянуто організацію надання спортивно-оздоровчих послуг на прикладі фітнес-центру готелю «Брістоль». Основні висновки й результати, одержані в ході дослідження, полягають у наступному:

1. Розглянуто сутність та особливості надання спортивно-оздоровчих послуг, що надаються засобами розміщення туристів. Проаналізовано, як розвиток ринку спортивно-оздоровчих послуг робить суттєвий внесок в економіку багатьох країн. Досліджено взаємозв'язок індивідуальних та суспільних потреб із спортивно-оздоровчою сферою та класифікацію послуг фізичної культури і спорту в Україні

2. Досліджено правове регулювання організації спортивно-оздоровчої діяльності. Доведено, що у сучасному світі посилюється усвідомлення ролі фізичної культури і спорту як чинника вдосконалення природи людини і суспільства. Здоровий спосіб життя в цілому, фізична культура і спорт зокрема, стають соціальним феноменом, об'єднуючою силою і національною ідеєю, що сприяє розвитку сильної держави і здорового суспільства. В Україні ухвалений Закон «Про фізичну культуру і спорт», розроблені регіональні програми залучення різних груп населення до систематичних занять фізичною культурою і спортом.

3. У ході написання роботи було розглянуто міжнародний досвід розвитку спортивно-оздоровчих послуг, що надаються як спеціально утвореними фітнес-центрами готелів (як правило, вищих категорій), так і окремими фітнес-клубами. При цьому, для готелів спортивно-оздоровчі послуги є додатковими до основного готельного продукту. Для самостійних фітнес-центрів, СПА-салонів та інших організацій зазначені послуги є основними.

Вибір методів регулювання ринків спортивно-оздоровчих послуг залежить від особливостей економіки та державної політики. Міжнародна фітнес-індустрія все більше розвивається та зміцнюється на світовій арені. Саме вона була найбільш стабільною впродовж 2012–2018 рр. порівняно з іншими галузями.

4. В роботі надана оцінка організації надання додаткових послуг туристичними підприємствами на прикладі фітнес-центру готелю «Брістоль». Для цього проведена загальна характеристика та аналіз фінансово-економічної

діяльності підприємства. Проаналізовано фінансову звітність, звіти про надані послуги та процедури.

5. Проаналізовано процес надання додаткових послуг підприємством та оцінено його конкурентоспроможність. Встановлено, що ціни на послуги відповідають сервісу та категорії готелю. Основними конкурентами комплексу є готелі «Немо», «Марістелла» та СПА комплекс «Sport Life». Був проведений PEST-аналіз підприємства. Виходячи з отриманого аналізу зроблено висновок, що підприємство може реагувати на поточні і прогнозовані фактори зовнішнього середовища. Конкурентоспроможність підприємства досить висока серед компаній конкурентів згідно різних методів дослідження.

6. Розроблено рекомендації з удосконалення системи надання послуг та розроблено план дій щодо організації діяльності підприємства. Запропоновано ряд змін для поліпшення процесу надання послуг. Доведено, що повинен бути тісний взаємозв'язок всіх відділів - це запорука успіху будь-якого підприємства, коли вся організація працює як механізм. Виховання в співробітниках ввічливості і терпіння до клієнтів, навчання манерам і правилам етикету веде до успішного функціонування підприємства. Після проведення аналізу на підприємстві були запропоновані дії щодо поліпшення якості додаткових послуг, що надаються клієнтам.

7. Проведено економічне обґрунтування окремих запропонованих заходів. А саме, встановлення солярію на території фітнес центру та відкриття фітнес-бару.

Запропоновані заходи мають покращити рівень якості послуг, вплинути на імідж готельного підприємства та лояльність клієнтів. Розраховано можливий економічний ефект від запропонованих дій. В першу чергу, очікується збільшення доходів підприємства, збільшення кількості потенційних клієнтів та розширення спектру послуг фітнес-центру.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: учебник/ Дж.Р. Уокер, пер. с англ.- М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.
2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства/ Р.А. Браймер: пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 382 с.
3. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: учеб. для ВУЗов/М. Райли: пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2005. – 191с.
4. Котлер Ф. Менеджмент маркетинг /Ф. Котлер – СПб.: Питер, 2003. – 331с.
5. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособ./ Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – 2-е изд. – Мн.: Новое знание, 2002. – 216с.
6. Липчук В.В. Дослідження якості обслуговування споживачів готельних послуг /В.В. Липчук, М.Г. Бойко //Вісник КНТЕУ. – 2006. -№4. – с.51-58.
7. Байлык С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация /С.И. Байлык. – К.: ВИРА, 2001. – 208с.
8. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія /Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006. – 234с.
9. Герасименко В.Г. Ключові індикатори розвитку підприємств готельного господарства в Одеській області [Електр. ресурс] /В.Г. Герасименко //Приазовський економічний вісник. – 2017. - №2(42).
10. Шикіна О.В. Організаційно-економічне забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості: автореф. дис. на здобуття ступеня канд..екон.наук: спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами» /О.В. Шикіна – Одеса, 2015 .- 20с.
11. Смолій В.А. Енциклопедичний словник-довідник з туризму /В.А. Смолій, В.К. Федорченко, В.І. Цибух. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2006. – 372 с.
12. Закон України «Про туризм» в чинній редакції [Електр. ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
13. Buttle, F. Hotel and Food Service Marketing: A Managerial Approach. – London: Cassel, 2001.



14. BGN – Bleisure – Report – 2014 [Електр. ресурс]. Режим доступу: <http://skift.com/wp/uploads>.
15. Давиденко І. В. Сучасні тенденції туристичного попиту / І. В. Давиденко, К. Ю. Яценко // Модернізація економіки та фінансової системи країни: актуальні проблеми та перспективи: матеріали міжнар. наук.-практ. конф.- Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2017. – С. 28-31.
16. Дружинина Э. А. Физкультурная деятельность как фактор качества трудовой жизни молодежи / Э. А. Дружинина // Физическая культура: воспитание, образование, тренировка. – 2008. – № 2. – С. 28-35.
17. Дутчак М. В. Спорт для всіх у країнах з високим рівнем охоплення населення організованою руховою активністю // Теорія і методика фізичного виховання і спорту. – 2007. – № 3. – С. 47–58.
18. Маликов А. В. Актуальные проблемы физической культуры и спорта в современных условиях жизни / А. В. Маликов // Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту. – 2007. – № 6. – С. 105–107
19. Павелко А. Спорт як специфічний об'єкт державної політики / А. Павелко // Актуальні проблеми державного управління. – 2007. – Вип.1 (27). – С.76.
20. Закон України «Про фізичну культуру і спорт» від 24.12.1993 № 3808-ХІІ // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 1994. – № 14. – ст.80.
21. Вапнярская О.И. Зарубежный опыт управления массовым спортом / О.И. Вапнярская, М.И. Золотов // Менеджмент в России и за рубежом. – 2003. – № 3. – С. 30–35
22. Чеховська Л. Фітнес-індустрія: стан і перспективи розвитку у країнах світу / Любов Чеховська // Слобожанський науково- спортивний вісник. – Харків : ХДАФК, 2017. – № 2(58). – С. 107–112
23. Соколов А.С. Роль и участие местных органов власти Германии и Франции в развитии физического воспитания и спорта / А.С. Соколов // Теория и практика физической культуры. – 2005. – № 4. – С. 45–49.
24. Экономика физической культуры : учеб. пособ. / под общ. ред. В.Ж. Кузина. – М., 2004. – 496 с.

25. Яснiнська «Фiнансово-економiчний звiт пiдприємства «Брiстоль» 458 с.
26. Фитнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https:// vc.ru/n/fitness-rbc-2015](https://vc.ru/n/fitness-rbc-2015)
27. Филиппова С.О. Фитнес, фитнес-технология и фитнес-индустрия /С.О. Филиппова//Фитнес в инновационных процессах современной физической культуры: Сб. материалов Всерос. науч.-практ.конф. – Санкт-Петербург, 2008. – С.3-25.
28. Площинська А. Розвиток державної політики в галузі фізичної культури та спорту в сучасній Україні /А. Площинська//Молода спортивна наука України. – 2008.- Вип.12, Т.2. – С.158-162.
29. Донцова Л.В., Никифорова Н.А. Аналіз фiнансової звiтностi: пiдручник. – 3-е вид., перероб. i доп. – М.: Видавництво «Справа i Сервіс», 2005. – 368с.
30. Чечевицина Л.Н. Аналіз фiнансово-господарської діяльності: пiдручник / Л.М. Чечевицина, М.М. Чуєв. – 2-е вид. – М.: Маркетинг, 2004. – 352с.
31. Брагинец Н.В. Основы маркетинговой деятельности фирмы /Брагинец Н.В. Ткаченко В.Г., Богачев В.И. [Учебное пособие] – Луганск: «Книжковий світ», 2000. – 236 с.
32. Герасимчук В.Г. Стратегiчне управлiння пiдприємством. Графiчне моделювання: Навч. посiб. – К.: КНЕУ, 2000. - 360с.
33. Прохоров Ю.К. Управлiння якiстю: Навчальник посiбник /Ю.К. Прохоров. – СПб: СПбГУІТМО, 2007. – 144с.
34. Швандер В.А. Стандартизація та управлiння якiстю продукції: Пiдручник //Пiд ред. проф. В.А. Швандера – М.: 2005. – 248 с.
35. Мазур І.І. Управлiння якiстю: Навчальний посiбник для студентiв вищих навчальних закладiв. – М.: Омега-Л, 2005. – 224 с.
36. Герасимов Б.І., Злобіна Н.В., Спиридонов С.П. Управлiння якiстю. Навчальний посiбник / Б.І. Герасимов, Н.В. Злобіна, С.П. Спиридонов. - М.: ИНФРА-М, 2005 – 272 с.
37. Ільєнкова С.Д. Управлiння якiстю. 2-е вид. перероб i доп. /С.Д. Ільєнкова – М.: ИНФРА-М, 2006 – 334 с.

- 38.Ринок туристичних послуг [Електр. ресурс] – Режим доступу: [www.Tourlib.net](http://www.Tourlib.net).
- 39.Мальська М.П. Економіка. Управління. Інновації. – 2012. - №2 (8)
- 40.Бузов Б.А. Управління якістю продукції. Технічний регламент, стандартизація та сертифікація / Повна вища освіта відповідного, 2006 – 176 с.
- 41.Кочкарева Ю. Программы вознаграждения потребителей как инструмент повышения лояльности к бренду [Електр. ресурс]. – Режим доступу: [www. bi-marketing.ru](http://www.bi-marketing.ru).
- 42.Богужева В.І. Організація обслуговування відвідувачів ресторанів і барів. Серія «Підручники і навчальні посібники» Росто-на-Дону: «Фенікс», 2002. – 416с.
- 43.Алена Певцова, Вся правда про солярій [Електр. ресурс] – Режим доступу: <http://library.by>.
- 44.TripAdvisor [Електр. ресурс] – Режим доступу: [https: www.tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com)