

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

**на тему: Перспективи розвитку курортних готелів в Одеській області (на
прикладі готелю «Лазурний Берег»)**

Виконавець

студентка факультету міжнародної економіки

Марченко Катерина Олегівна _____

Науковий керівник

канд. техн. наук, доцент

Кунділовська Тетяна Анатоліївна _____

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Практика багатьох розвинутих країн визначає курортну індустрію однією із пріоритетних. Сфера санаторно-курортного господарства України має потужні природно-рекреаційні можливості для подальшого розвитку, у тому числі, доступ до унікальних природних лікувальних ресурсів (усі відомі види мінеральних лікувальних вод, лікувальні грязі, морське узбережжя у субтропічній зоні з лісовим кліматом, сольові шахти тощо). Крім того, доцільно врахувати, що розвиток курортної діяльності, будучи елементом сектору сфери послуг, позитивно впливає на структурну модернізацію національної економіки, а також веде до зміцнення здоров'я населення на основі застосування науково обґрунтованих рекомендацій.

Дослідження функціонування вітчизняної санаторно-курортної та санаторно-рекреаційної сфери проводять такі вітчизняні науковці як Н. Ведмідь, В. Холявка, В. Гуменюк, А. Мазаракі, О. Нежнік, Субота М. В. та інші.

Тому актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена значенням санаторно-курортної системи в соціально-економічному розвитку України, її можливостях у справі підтримання, зміцнення та відновлення здоров'я нації, так і у визнанні особливого значення України у світовому рекреаційному процесі, культурно-історичному становленні та розвитку світового суспільства.

Метою роботи є дослідження діяльності курортних готелів та обґрунтування перспектив їх розвитку.

Для досягнення мети вирішувались наступні завдання:

- вивчити сучасний стан розвитку курортних готелів в Україні;
- дослідити класифікацію закладів санаторно-курортного призначення;
- проаналізувати нормативно-правове регулювання діяльності санаторно-курортних закладів;
- дослідити рекреаційну діяльність курортних підприємств Одеської області;
- надати характеристику діяльності готелю «Лазурний беріг»;
- проаналізувати задоволення споживачів якістю надання послуг готелю «Лазурний беріг»;
- вивчити можливість використання міжнародного досвіду при організації курортної діяльності в Україні;
- надати пропозиції щодо розвитку курортних готелів в Одеській області.

Предмет дослідження: оцінка якості та формування пропозицій щодо розвитку курортних готелів на прикладі готелю «Лазурний беріг».

Об'єкт дослідження: процес надання курортних послуг.

Інформаційною базою дослідження є законодавча і нормативна документація, наукові публікації вітчизняних вчених, матеріали наукових конференцій і досліджень, звіти та аналітичні матеріали офіційних статистичних збірників, наукова та навчальна література з заданої тематики.

В роботі використовувались наступні **методи дослідження:** метод критичного аналізу наукової і методичної літератури, логіко-аналітичні методи, методи порівняльного аналізу, анкетування, метод SWOT-аналізу.

Апробація результатів дослідження. Основні положення випускної роботи доповідалися й обговорювалися на XI Всеукраїнської конференції студентів, аспірантів і молодих учених «Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності», тези доповіді «Переваги використання здобних хлібобулочних виробів із заморожених напівфабрикатів в індустрії гостинності» (м. Одеса, ОНТУ, 19 травня 2022 р., URL: <https://drive.google.com/drive/folders/1jEA64arM9JLcsQt7VP45daxT8JV77RJ0>).

Структура роботи. Кваліфікаційну роботу викладено на 68 сторінках, робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, додатків, списку використаної літератури із 50 джерел, 8 таблиць, 1 рисунку.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи «**Теоретичні основи функціонування курортних готелів в Україні**» досліджено сучасний стан розвитку готелів в світі. Визначено основні підходи до класифікації закладів санаторно-курортного призначення. Проаналізовано стан нормативно-правового регулювання діяльності санаторно-курортних закладів.

У другому розділі «**Дослідження діяльності курортних готелів в Одеській області**» досліджено рекреаційну діяльність курортних закладів Одеської області. Досліджено характеристику готелю «Лазурний беріг», призначеного для літнього відпочинку. З метою виявлення перспектив і можливостей розвитку готелю «Лазурний беріг» провели дослідження з використанням методу SWOT-аналізу. на підставі теоретичних, узагальнених аналітичних, експериментальних досліджень сформульовано стратегічні рішення, реалізація яких сприятиме поліпшенню діяльності готелю. Здійснено моніторинг задоволеності гостей готелю «Лазурний беріг» якістю надання послуг із застосуванням розробленої анкети.

У третьому розділі «**Обґрунтування перспектив розвитку курортних готелів в Одеській області**» зазначено можливості використання міжнародного досвіду організації курортної діяльності в Україні. Розроблено пропозиції щодо розвитку курортних готелів в Одеській області.

ВИСНОВКИ

1. На основі ретельного пошуку в літературних джерелах вивчено сучасний стан курортних готелів в Україні. Зазначено, що курортні готелі забезпечують профілактичну або реабілітаційну функцію із застосуванням природних лікувальних факторів в умовах перебування споживачів на курорті. Такий відпочинок є важливою складовою системи соціальної політики та відіграє провідну роль у побудові та збереженні здоров'я нації. В Україні, залежно від регіональних особливостей, розміщені усі типи курортів: бальнеологічні, кліматичні, бальнео-кліматичні, клімато-бальнеогрязеві. За найбільшою кількістю оздоровчих закладів у першу п'ятірку входять Одеська, Запорізька, Миколаївська, Херсонська та Дніпропетровська області. В Одеській області знаходяться 22 курортні населені пункти, це майже 47% курортного запасу держави.

2. Досліджено класифікацію закладів санаторно-курортного призначення. Виявлено, що до кожного із видів застосовують такі класифікаційні ознаки: наявність та комплексність медичних послуг; специфіка організації харчування; умови проживання; методи та якість обслуговування; режими надання санаторно-курортних послуг; особливості території розміщення.

3. Проаналізовано стан законодавчого і нормативного регулювання сфери туристичного та санаторно-курортного бізнесу. Зазначено, що метою регулювання діяльності підприємств рекреаційного і туристичного бізнесу виступає гармонізація між суб'єктами надання послуг та їх споживачами, що спрямована на узгодження інтересів виробників, споживачів та суспільства і формування сприятливих умов для розвитку підприємств через створення нормативно-правових актів.

4. Досліджено рекреаційну діяльність курортних підприємств Одеської області. Зазначено, що завдяки природним лікувальним ресурсам, а саме мінеральній воді, пелоїдам та ропі лиманів, морському узбережжю, а також природним об'єкти із сприятливими для лікування кліматичними умовами область має великі перспективи розвитку санаторно-курортної сфери. Найкращі бальнеологічні та кліматичні приморські курорти розташовані вздовж узбережжя Чорного моря в межах м. Одеси, прибережних районах від Лузанівки до коси Кароліно-Бугаз, у селищах Затока, Сергіївка, Лебедівка, поблизу Куяльницького, Будацького, Хаджибейського, Сухого лиманів.

5. Визначено, що існуюча слаборозвинута та застаріла санаторно-курортна інфраструктура не може в повній мірі задовольняти сучасні потреби споживачів, що негативно позначається на її завантаженні і функціонуванні. Тому з метою залучення більшої кількості відпочиваючих та збільшення сезонності роботи, необхідно будівництво як нових курортних готелів з урахуванням світових сучасних стандартів, так і реконструкція існуючого курортного фонду відповідно до соціальних потреб та умов ринкової економіки.

6. Визначено, що 8 санаторно-курортних закладів Одеської області беруть участь у програмі Мінсоцполітики щодо соціальної реабілітації певних категорій населення. За результатами рейтингового оцінювання кращими закладами стали у 2018 році ДП «Клінічний санаторій «Лермонтовський» ЗАТ «Укрпрофоздоровниця» (рейтинг 95 балів), Санаторій «ім. Горького» (93 бали), ДП «Південь-курорт-сервіс» санаторій «Орізонт» (90 балів). Інші санаторно-курортні заклади Одеського регіону надають послуги достатньо високої якості, результати їх оцінювання від 80 до 89 балів.

7. Досліджено характеристику готелю «Лазурний беріг», призначеного для літнього відпочинку. З метою виявлення перспектив і можливостей розвитку готелю «Лазурний беріг» провели дослідження з використанням методу SWOT-аналізу. Виявили сильні (зручне місце розташування готелю, залучення туристів на weekend, наявний власний сайт готелю) та слабкі (високі ціни за послуги розміщення і харчування, низький рівень рекламування готелю, незручне розташування для сімей із дітьми, дитячі ліжка в номер не надаються, швидкість обслуговування низька, відсутність медичного працівника) сторони готелю.

8. Складанням матриці виявлено, що сильних сторін у досліджуваного готелю менше, ніж слабких, тому необхідно розробити стратегічні рішення,

реалізація яких сприятиме поліпшенню діяльності готелю. У першу чергу – це вихід на нові ринки, гнучка цінова політика, брендуння курортних переваг відпочинку у готелі «Лазурний беріг», перепланування бунгало для зручного розташування сімей із дітьми. Для того, щоб підвищити швидкість обслуговування, необхідно більш ретельно підходити до підбору персоналу, проводити тренінги з метою формування корпоративної культури і відповідальності, впровадження високих стандартів обслуговування. Доцільно передбачити можливість організації медичного пункту для надання швидкої медичної допомоги у випадках виникнення небезпеки для гостей.

9. Здійснено моніторинг задоволеності гостей готелю «Лазурний беріг» якістю надання послуг із застосуванням розробленої нами анкети. Встановлено, що переважна кількість гостей оцінила високо якість надання послуг у курортному готелі «Лазурний беріг». «Відмінно» і «дуже добре» оцінили якість обслуговування в готелі «Лазурний беріг» більшість гостей – 71,1%, «добре» – 22,2%, «задовільно» – тільки 6,7%. Стан готельних приміщень, їхнє технічне оснащення і санітарне устаткування оцінили «відмінно» і «дуже добре» 64,5% гостей, «добре» – 31,1% гостей, «задовільно» – 4,4% гостей. Тільки 8,9% гостей оцінили якість надання додаткових послуг як «задовільну».

10. За результатами дослідження міжнародних принципів організації курортної діяльності, визначено, що для підвищення ефективності регулювання розвитку курортів та курортного господарства в Україні слід удосконалювати вітчизняне законодавство, впроваджувати засоби державної підтримки розвитку курортів, розробляти інноваційні програми підтримки курортної діяльності.

11. Розроблено пропозиції щодо розвитку курортних готелів в Одеській області, а саме: долучення курортних готелів до програм Міністерства соціальної політики щодо реабілітації визначених груп населення, для того, щоб забезпечити цілорічну зайнятість і державну підтримку; активізація програм регіонального розвитку сфери санаторно-курортних послуг; здійснення модернізації наявного курортного потенціалу; розробка та просування нових лікувально-оздоровчих програм (зокрема, у преміум-сегменті); розвиток технологічної бази санаторно-курортної діяльності на інноваційній основі. Результатом реалізації таких пропозицій стане формування конкурентних санаторно-курортних послуг, які будуть задовольняти потреби і вимоги всіх категорій і груп споживачів в оздоровленні і відпочинку.

АНОТАЦІЯ

Марченко К. О. «Перспективи розвитку курортних готелів в Одеській області (на прикладі готелю «Лазурний Беріг»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи». Одеський національний економічний університет. Одеса, 2022.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Об'єктом дослідження є процес надання курортних послуг.

Предмет дослідження – оцінка якості та формування пропозицій щодо розвитку курортних готелів на прикладі готелю «Лазурний беріг».

Метою дослідження є дослідження діяльності курортних готелів та обґрунтування перспектив їх розвитку.

У роботі проаналізовано сучасний стан розвитку курортних готелів в Україні, їх класифікаційні ознаки. Оцінюється якість надання послуг готелю «Лазурний беріг» з точки зору задоволеності споживачів. Виявлено стратегічні рішення, необхідні для підвищення ефективності діяльності готелю «Лазурний беріг». Розроблено пропозиції щодо розвитку курортних готелів в Одеській області.

Ключові слова: курортний готель, санаторно-курортний відпочинок, анкетування, якість надання послуг, перспективи розвитку

ANNOTATION

Marchenko K. O. «Prospects for the development of resort hotels in the Odessa region (on the example of the hotel “Lazurny Shore”)»

Qualification work for a bachelor's degree in specialty 241 “Hotel and restaurant business” in the educational program “Economics and organization of hotel and restaurant business”. Odessa National University of Economics. Odesa, 2022

Qualification work consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of sources and appendices.

The object of research is the process of providing resort services.

The subject of research is assessment of quality and formation of proposals for the development of resort hotels on the example of the hotel “Lazurny Shore”.

The aim of the research is to study the activities of resort hotels and substantiate the prospects for their development.

The current state of development of resort hotels in Ukraine, their classification features are analyzed in the work. The quality of services provided by the hotel “Lazurny Shore” in terms of customer satisfaction is assessed. The strategic decisions necessary for increase of efficiency of activity of hotel “Lazurny Shore”. Proposals for the development of resort hotels in the Odessa region have been developed.

Key words: resort hotel, sanatorium rest, questionnaire, quality of service provision, development prospects.