

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Зав. кафедри
доц. Давиденко І.В.
«___» _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»

на тему:

«Моніторинг світового ринку готельних послуг»

Виконавець
студентка IV курсу ЦЗФН
Загарій Єлизавета Сергіївна

Науковий керівник
к.е.н, доцент **Галасюк С.С.**

Одеса 2024

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МОНІТОРИНГУ СВІТОВОГО РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	5
1.1. Характеристика основних дефініцій: готельні послуги, готельний бізнес, засоби колективного розміщення.	5
1.2. Інформаційне забезпечення моніторингу світового ринку готельних послуг. Система показників моніторингу.	12
РОЗДІЛ 2. СТАН РОЗВИТКУ СУЧАСНОГО СВІТОВОГО РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	20
2.1. Світовий ринок готельних послуг.	20
2.2. Регіональні ринки готельних послуг.	26
2.3. Транснаціональні готельні об'єднання як найбільш ефективна форма організації готельного бізнесу.	39
РОЗДІЛ 3. ПРОВІДНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СВІТОВОГО РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	54
3.1. Маркетингові інструменти у готельному бізнесі.	54
3.2. Впровадження інноваційних технологій для підвищення ефективності готельних послуг.	63
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	76

ВСТУП

Актуальність теми. Готельна сфера – це основна складова туристичної індустрії за обсягом матеріальних і фінансових ресурсів, кількістю зайнятих працівників, обсягом доходів у туризмі. Готельний сервіс містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму. Туристичні послуги, зокрема у межах готельного обслуговування, належать до соціально-культурних послуг. Вони створюються на принципах сучасної гостинності, що підвищує їхню роль у розвитку вітчизняного туризму, а також зумовлює необхідність професійної підготовки кадрів для туристичного і готельного сервісу. Для успішного вирішення комплексу завдань з обслуговування гостей, управління закладами із збереженням міцних конкурентних позицій необхідно оволодіти професійними знаннями і постійно їх вдосконалювати.

Мета – дослідження світового досвіду розвитку ринку готельних послуг.

Поставлена мета обумовила необхідність вирішення низки взаємопов'язаних **завдань**, серед яких основними є:

- дослідження основних дефініцій: готельні послуги, готельний бізнес, засоби колективного розміщення; аналіз показників інформаційного забезпечення моніторингу ринку готельних послуг;
- оцінка світового і регіональних ринків готельних послуг;
- дослідження особливостей транснаціональних готельних об'єднань як найбільш ефективної форми організації готельного бізнесу;
- оцінка маркетингових інструментів у готельному бізнесі;
- пропозиція механізмів впровадження інноваційних технологій для підвищення ефективності готельних послуг.

Об'єкт дослідження – світовий ринок готельних послуг.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти моніторингу ринку готельних послуг.

Питання розвитку ринку готельних послуг висвітлюються у працях Байлик С.И. [1], Глушка В.О. [15], Онищук Н.В. [21], Шикіної О.В. [28-30] та

інших. Аналіз готельного бізнесу проводять у своїх роботах Нездоймінов С.Г. [19], Галасюк С.С. [4-8], Юдіна О. [33], Пантелєєв В.П. [25] та інші.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає у наступному:

- досліджено основні дефініції: готельні послуги, готельний бізнес, засоби колективного розміщення;
- проаналізовано показники інформаційного забезпечення моніторингу ринку готельних послуг;
- оцінено світовий і регіональний ринки готельних послуг;
- досліджено особливості транснаціональних готельних об'єднань як найбільш ефективної інструменти у готельному бізнесі;
- сформовано пропозиції механізмів впровадження інноваційних технологій для підвищення ефективності готельних послуг.

Методи дослідження: аналогії (порівняльна характеристика ринків готельних послуг країн світу); порівняльного, історичного, статистичного аналізу - для аналізу динаміки готельних послуг; предметного моделювання, метод аналіз-синтез, системно-структурний – для систематизації основних понять.

Інформаційна база дослідження. Дослідження по темі кваліфікаційної роботи проводилися за допомогою аналізу законодавчих актів; літературних джерел, матеріалів офіційних статистичних сайтів.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатку. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 81 сторінка. Робота містить 7 таблиць, 16 малюнків. Список використаних джерел включає 62 найменування.

Публікації за темою дослідження.

1. Загарій Є.С. Стан розвитку сучасного світового ринку готельних послуг. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. 291 с. (С.112-115).*

ВИСНОВКИ

1. Готельна сфера – це основна складова туристичної індустрії за обсягом матеріальних і фінансових ресурсів, кількістю зайнятих працівників, обсягом доходів у туризмі. Готельний сервіс містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму.

Через зміни в очікуваннях споживачів, уподобаннях і швидкий розвиток технологій деякі сфери індустрії гостинності спостерігають більші темпи зростання, ніж інші.

2. Дослідження готельного ринку відіграє вирішальну роль у процесі прийняття рішень компаніями індустрії гостинності. Отже, консалтингові фірми проводять цей тип досліджень, щоб проаналізувати поведінку та моделі споживачів, щоб спрогнозувати майбутні тенденції та дозволити підприємствам виконувати індивідуальні стратегії для свого ринку.

Як наслідок, дослідження ринку готелів є цінним джерелом інформації про споживчі тенденції та загальну конкурентну картину, оскільки результати дослідження та висновки надають корисну інформацію для стратегічного маркетингу та операційних рішень.

3. Індустрія гостинності зазнала надзвичайного зростання з 4390,59 млрд. дол. у 2022 році до 4699,57 млрд. дол. у 2023 році, досягнувши середньорічного темпу зростання (CAGR) у 7,0%. Це значне розширення є свідченням стійкості галузі та її здатності відновлюватися.

3. КРІ – ключові показники, за допомогою яких проводиться моніторинг готельної діяльності:

Рівень зайнятості - кількість окупованих оренди одиниць у даний час, порівняно із загальною кількістю наявних на той час оренди.

Коефіцієнт зайнятості = кімнати продані / доступні номери

Середня щоденна ставка (ADR) - застосовується до середнього доходу від оренди кімнати протягом певного періоду часу.

ADR = зароблений дохід номерів / кількість проданих номерів

Дохід за доступний номер *Revpar* вимірює здатність нерухомості заповнити усі кімнати та визначати найкращу ціну для них. Існує два способи його обчислення: $Revpar = \text{Дохід} / \text{Дохід номерів} / \text{номерів}$

4. Ефективне управління готелем зрештою полягає в тому, щоб максимально збільшити здатність заробляти гроші, яка безпосередньо пов'язана з наявністю номерів. Максимальний прибуток можна отримати лише за умови оптимального продажу кімнат.

Готелі використовують технології, які змінюють досвід клієнтів. Деякі технології призводять до значних покращень і економії на ринку гостинності. Найбільш значущими тенденціями на цьому ринку є використання технології зв'язку ближнього поля (NFC), інфрачервоних технологій і роботів. У сучасну епоху подорожі дедалі більше оцифровуються: 67% споживачів прогнозують, що бронюватимуть подорожі он-лайн у 2024 році.

5. Очікується, що протягом 2021-2026 рр. готельний ринок зростатиме на 13,0%. Глобальні ділові подорожі повністю відновляться за 2024 рік. За прогнозами, причому найбільше зростання спостерігатиметься у США та Китаї (по 30%).

6. Очікується, що менеджери та керівники сфери гостинності не лише реагуватимуть на поточні виклики та скористаються можливостями, але й зосередяться на операційній гнучкості, щоб зрозуміти, як еволюціонували уподобання споживачів. Гості очікують технологічних зручностей, таких як безконтактна реєстрація, вхід без ключа, якісне з'єднання Wi-Fi і розумне керування кімнатами. Інвестиції у технологічну інфраструктуру для надання цих послуг не тільки покращують враження від гостей, але й підвищують ефективність роботи.

Готельні платформи електронної комерції дають готелям численні переваги, такі як більша видимість, ширше охоплення та доступність, збільшення доходу та більш поінформовані гості. Сучасні готелі повинні використовувати ці платформи, щоб процвітати на висококонкурентному ринку гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / Байлик С. И. К.: Дакор, 2006. 288 с.
2. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. DOI : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>.
3. Василица С. И. Организация и управление гостеприимством : монография / Василица С. И. Симферополь : Таврия, 2004. 160 с.
4. Галасюк С. С., Демянчук К. Ф. Категоризация гостиниц Украины в контексте европейского опыта. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. 2018. № 32. С. 64–68.
5. Галасюк С. С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні. *Вісник ДІТБ : зб. наук. праць*. Донецьк : Донецький інститут туристичного бізнесу. 2010. № 14. С. 262–267.
6. Галасюк С.С., Шикіна О.В. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів : монографія. Одеса : Атлант, 2015. 281 с.
7. Галасюк С.С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону. *Інфраструктура ринку*. 2017. Вип. 5. С. 139–145.
8. Галасюк С. С. Проблеми визначення місткості готельної бази в Україні. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка»*. 2011. Спецвипуск 33. Ч.3. С.36-41.
9. Гостиница: как открыть и с чего начать? URL: <https://civilly.com.ua/novosti/207-gostinichnyj-biznes-s-nulja.html> (дата звернення: 08.01.2024р.)
10. Іванова Л. О. Дослідження сучасного стану ринку готельних послуг в Україні / Іванова Л. О.. *Маркетинг в Україні*. 2008. № 1.- С. 33-38.
11. Іванова Л. О. Іноземні джерела інформації про товарні ринки / Іванова Л. О. . *Маркетинг в Україні*. 2004. №3.- С.46-50.

12. Інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації. URL: www.world-tourism.org. (дата звернення: 09.01.2024р.)
13. Корж Н. В., Онищук Н. В. Вплив пандемії covid-19 на готельну галузь. *Економічний простір*. 2020. № 156, 140–143. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/156-25>.
14. Контроль та аналіз діяльності суб'єктів господарювання в умовах її диверсифікації: теорія, методологія, організація: [Моногр.] / М. Д. Корінько. К.: ДП “Ін форм.-аналіт. Агентство”, 2007. 429 с.
15. Міжнародні готельні мережі. URL: http://www.profz.ru/turism_23.html (дата звернення: 08.01.2024р.)
16. На початку війни готельний бізнес України обвалився на 90%. Чи є надія на відновлення. URL: <https://forbes.ua/company/na-pochatku-viyuni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya-14102022-9033>
17. Нечева Н. В. Місце готельних мереж на світовому ринку готельних послуг / Н. В. Нечева, О. В. Шикіна. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*: збірник наукових праць; за ред.: В.В. Коваленко (голов. ред.). (ISSN 2409-9260). Одеса: Одеський національний економічний університет, 2022. № 9-10 (298-299). С. 131-137.
18. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 346 с.
19. Нездоймінов С. Г. Діджиталізація маркетингової діяльності підприємств сфери готельного господарства. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством* : Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції. Частина 2. м. Полтава, 30 – 31 березня 2023 р. Полтава. С. 588-591.
20. Ніколайчук О.А. Антикризове управління прибутковістю підприємств сфери гостинності в умовах covid. *Торгівля та ринок України*. 2020. Вип. 2 (48). С. 59–68.

21. Онищук Н. В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. *Придніпровська державна академія будівництва та архітектури*. 2019. № 4. С. 297–304.
22. Офіційний сайт World Trade Statistical Review 2024. URL: <https://www.wto.org/> (дата звернення: 09.01.2024р.)
23. Остапенко Я.О. Управління доходами та витратами підприємств готельного господарства через призму контролю та аналізу / Я.О. Остапенко // Збірник наукових праць Всеукраїнської науково-практичної Інтернетконференції «Актуальні проблеми управління економічним розвитком» та II Міжвузівського молодіжного науково-практичного форуму: «Наука і освіта – запорука розвитку економіки» / За ред. Н.М. Побережної, Н.Ю. Мардус, С.В. Брік, Є.М. Строкова. Харків : ХПІ, 2014. С. 27–28.
24. Остапенко Я.О. Аналіз доходів і витрат підприємств готельного господарства як інструментарій для реалізації контрольних функцій системи управління / Я.О. Остапенко. *Фінансовий простір*. 2014. № 2(14).С. 116–121. <http://fp.cibs.ck.ua/>.
25. Пантелеев В.П. Внутрішньогосподарський контроль: методологія та організація : [монографія] / В.П. Пантелеев. К. : Інформ.-аналіт. Агентство, 2008. 491 с.
26. Ринок готелів Болгарії та Греції: особливості популярних туристичних напрямків. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/rynok-gostinic-bolgarii-i-grecii-osobennosti-populyarnyh-turisticheskikh-napravleni> (дата звернення: 08.03.2024р.)
27. Чижевська Л.В. Внутрішній контроль витрат та доходів підприємств готельного господарства / Л.В. Чижевська, Я.О. Остапенко. *Наукові праці Полтавської державної аграрної академії*. 2013. Вип. 2(7). Т. 1. С. 302–310.
28. Шикіна О.В. Аналіз тенденцій міжнародної готельної індустрії. *Інфраструктура ринку*. Вип. 39. 2020. С. 56-61.

29. Шикіна О.В., Нейчєва Н.В. Аналіз інструментів інтернет-маркетингу національних готельних мереж України. *Економіка та суспільство*, (47). 2023. URL: <http://surl.li/fkshm> (дата звернення: 18.01.2024р.)

30. Шикіна О.В., Нейчєва Н.В. Місце готельних мереж на світовому ринку готельних послуг. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. Науки: економіка, політологія, історія. 2022. № 9-10 (298-299). С. 131-137. URL: <http://n-visnik.oneu.edu.ua/collections/2022/298-299/pdf/131-137.pdf>

31. Хумарова Н., Михайлюк О. Маркетингова політика просування послуг у готельному бізнесі України. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2018. № 3. С. 53Н61. doi: [https://doi.org/10.33987/vsed.3\(67\).2018.53Н61](https://doi.org/10.33987/vsed.3(67).2018.53Н61).

32. Шинкар С., Перцович Т. Розвиток маркетингу в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі у сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2022. No 38. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-70>.

33. Юдіна О. Система управління сталим розвитком підприємства готельно-ресторанного господарства на основі моніторингу витрат / О. Юдіна // *European journal of management issues*. 2019. Vol. 27, № 1-2. С. 21-28. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eurjmi_2019_27_1-2_5.

34. The Importance of Quality Customer Support in the Hospitality Industry. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/importance-quality-customer-support-hospitality-emil-хayrullin> (дата звернення: 28.01.2024р.)

35. Build Customer Loyalty in the Hospitality Industry. URL: <https://medium.com/@idealhpgroup/build-customer-loyalty-in-the-hospitality-industry-e25737e3203d> (дата звернення: 18.01.2024р.)

36. Hotels Vocabulary Terms. URL: <https://promova.com/english-vocabulary/hotels-vocabulary-terms>

37. Global Luxury Resort Hotel Market Size, Evaluating Trends and Forecasted Outlook for 2023-2030. URL:

<https://www.linkedin.com/pulse/global-luxury-resort-hotel-market-size-evaluating-kxpgf> (дата звернення: 08.03.2024р.)

38. Hotel Revenue Management. URL:
<https://www.altexsoft.com/blog/hotel-revenue-management-solutions-best-practices-revenue-managers-role/> (дата звернення: 11.01.2024р.)
39. Global Luxury Resort Hotel. URL:
https://www.verifiedmarketreports.com/download-sample/?rid=443078&utm_source=Pulse&utm_medium=010
40. Hotel Market Research. URL:
<https://www.sisinternational.com/expertise/industries/hotel-market-research/>
41. Hospitality Industry statistics to have on your radar 2024. URL:
<https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-statistics>
42. Hotel industry statistics: Guide for hotels. URL:
<https://www.siteminder.com/r/hotel-industry-statistics>
43. About European Hospitality. URL:
https://www.hotrec.eu/en/about-us/facts_and_figures.html
44. Tourism statistics - annual results for the accommodation sector. URL:
https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics_-_annual_results_for_the_accommodation_sector
45. European Hospitality Sector Outlook 2024. URL:
<https://www.hospitalitynet.org/news/4119826.html>
46. The 12 Best Luxury Hotel Chains in 2024. URL:
<https://waytostay.com/best-luxury-hotel-chains/>
47. Social Tables 33 Hospitality Industry Associations You Should Know. URL: <https://www.socialtables.com/blog/hotel-sales/hospitality-industry>
48. Hospitality Industry Statistics 2023 - Key Hotel Stats & Trends. URL:
<https://botshot.ai/resources/blog/hospitality-industry-statistics>
49. Importance of Property Management System in Hotel Industry. URL:
<https://botshot.ai/resources/blog/importance-of-property-management-system>
50. Growth of Hospitality Industry in 2023. URL:
<https://nfcihospitality.com/growth-of-hospitality-industry-in-2023/>

51. Hicham Jaddoud Operations: Future Trends Driving the Hospitality Industry. URL:

<https://www.indiangaming.com/operations-future-trends-driving-the-hospitality-industry/> (дата звернення: 08.02.2024р.)

52. Tess Bodivit Top 20 hotel services to offer to your guests. URL:

<https://experience-crm.fr/en/to-20-hotel-services/> (дата звернення: 17.02.2024р.)

53. 75+ Hospitality Statistics You Should Know (2024). URL:

<https://hoteltechreport.com/news/hospitality-statistics>

54. Is Free Hotel Management Software Really Worth It? URL:

<https://botshot.ai/resources/blog/free-hotel-management-software>

55. Beyond Traditional Hospitality: The Impact of Consumer Behavior on Hotels. URL:

<https://www.ezeeabsolute.com/blog/how-changes-in-consumer-behaviour-impact>

56. 5 Problems Solved by Hotel Channel Management Software. URL:

<https://botshot.ai/resources/blog/problems-solved-by-hotel-channel-management-software> (дата звернення: 17.02.2024р.)

57. Hotel Check-in Automation – Improve Guests' Arrival Experience. URL:

<https://botshot.ai/resources/blog/hotel-checkin-automation>

58. Contactless Check-in for Hotels - The Ultimate Guide. URL:

<https://botshot.ai/resources/blog/contactless-check-in-for-hotels>

59. Hospitality eCommerce- Advantages, and Trends. URL:

<https://botshot.ai/resources/blog/hospitality-ecommerce-advantages-and-trends>

60. Global Luxury Resort Hotel. URL:

https://www.verifiedmarketreports.com/download-sample/?rid=443078&utm_source=Pulse&utm_medium=010

61. Hotels – Asia. URL:

<https://www.statista.com/outlook/mmo/travel-tourism/hotels/asia>

62. Asia Hotel Market 2023: Revival and Expansion. URL:

<https://the-outbox.com/asia-hotel-market-2023> (дата звернення: 17.02.2024р.)