

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра Готельноресторанного та туристичного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувачка кафедри
Давиденко І.В.
“ ” _____ 2024 р.

РЕФЕРАТ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельноресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»

за темою:

Розвиток європейського ринку готельних послуг

Виконавець
студент IV курсу ЦЗФН

Місаїл Олександр Олександрович

Науковий керівник

к.е.н, доцент Михайлюк О.Л.

Одеса 2024

ВСТУП

Актуальність теми. Готельна індустрія в Європі з 2022 по 2027 рік зазнає динамічних змін і переживає кілька важливих тенденцій і факторів, які формують її ландшафт. Фактори, що сприяють цьому зростанню, включають збільшення туризму, ділових поїздок і відновлення сектору гостинності.

Європа залишається одним із найкращих туристичних напрямків у світі, щороку приваблює мільйони мандрівників. Ця потужна індустрія туризму сприяє завантаженню готелів і доходам, особливо в таких популярних напрямках, як Париж, Барселона та Рим.

Набирають популярності бутик-готелі, екологічні житла та унікальні тематичні помешкання.

Сталий розвиток та екологічно чисті ініціативи: екологічна свідомість є значним рушієм змін у європейській готельній індустрії. Готелі все частіше впроваджують екологічні методи, зокрема енергоефективні технології, скорочення використання пластику та скорочення відходів.

Цифрова трансформація: готельна індустрія використовує цифрові технології для покращення досвіду гостей. Це включає безконтактну реєстрацію, доступ до мобільного ключа та персоналізовані послуги через мобільні програми.

Мета – дослідження європейського досвіду розвитку ринку готельних послуг.

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

- дослідити поняття: готельний бізнес, туристична діяльність, сфера гостинності;
- проаналізувати нормативно-правову базу готельного бізнесу європейських країн;
- здійснити аналіз європейського ринку готельних послуг;
- дослідити мережеві утворення у готельному бізнесі Європи;
- охарактеризувати тенденції екологічності у готельному бізнесі Європи;
- дослідити політику залучення додаткових послуг для підвищення ефективності готельних послуг;
- оцінити інноваційні технології для подальшого розвитку готельних послуг.

Об'єкт дослідження – ринок готельних послуг європейських країн.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти розвитку ринку готельних послуг європейських країн.

Питання розвитку потенціалу європейського готельного ринку висвітлюються у працях Spinoza J.D. [30], Barten M. [58], Мельницька Ю.[13], Carpenter C.[40] та інших. Аналіз і специфіку нормативно-правової бази досліджують Гончар А.[8], Петренко Н.О. [14], Lacalle E. [46] та інші.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає у наступному:

- досліджено поняття: готельний бізнес, туристична діяльність, сфера гостинності;
- проаналізовано нормативно-правову базу готельного бізнесу європейських країн;

- здійснено аналіз європейського ринку готельних послуг;
- досліджено мережеві утворення у готельному бізнесі Європи;
- охарактеризовано тенденції екологічності у готельному бізнесі Європи;
- досліджено політику залучення додаткових послуг для підвищення ефективності готельних послуг;
- оцінено інноваційні технології для подальшого розвитку готельних послуг.

Методи дослідження: порівняльного, історичного, статистичного аналізу - для аналізу розвитку готельної сфери європейських країн; аналогії (порівняльна характеристика рівня розвитку різних готельних мереж Європи); 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 європейських країн; ДСТУ; літературних джерел, матеріалів офіційних сайтів об'єктів готельного бізнесу.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатку. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 72 сторінки. Робота містить 8 таблиць, 15 малюнків. Список використаних джерел включає 58 найменувань.

Публікації за темою дослідження.

1. Місail О. Аналіз європейського ринку готельних послуг *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали IV Міжнародної науковопрактичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.)* / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. 291 с. (С.177-181).

ОСНОВНА ЧАСТИНА

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ. Надана характеристика основних понять: готельний бізнес, туристична діяльність, сфера гостинності. Проаналізовано нормативно-правову базу готельного бізнесу.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ У КРАЇНАХ ЄВРОПИ. Проаналізовано європейський ринок готельних послуг. Досліджено мережеві утворення у готельному бізнесі Європи. Оцінено тенденції екологічності у готельному бізнесі Європи.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ЄВРОПЕЙСЬКОГО РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ. Досліджена політика залучення додаткових послуг для підвищення ефективності готельних послуг. Проаналізовані інноваційні технології для подальшого розвитку готельних послуг.

ВИСНОВКИ

1. Найбільш відвідуваний континент у світі – Європа. Європейський туризм має все: від захоплюючої природи до глибоко вкорінених культур і традицій, до яскравих кулінарних вражень, які найкращим чином захоплять смакові рецептори до розважальних фестивалів, які обіцяють щось для кожного.

Європейська гостинність сприяє зайнятості молоді та відіграє важливу роль у просуванні гендерної рівності та соціальної інтеграції.

2. Автоматизований обмін текстовими повідомленнями покращує спілкування з гостями для обміну важливою інформацією та збору відгуків. 70% опитаних власників готелів планують оцифрувати інформацію про готелі, а 57% – оцифрувати процеси реєстрації заїзду та виїзду.

Гості можуть керувати високотехнологічними зручностями за допомогою своїх телефонів або панелей керування у своїх номерах, включаючи елітне освітлення кімнати, проєкційний фільм, функції ароматизації, керування температурою та вентиляцією, розумні вікна, які контролюють навколишнє освітлення, і музику через колонки Bluetooth.

Рекомендації для гравців на ринку програмного забезпечення включають надання додаткових послуг, інвестиції в автоматизацію, розвиток бренду, обслуговування клієнтів, мобільні додатки, маркетинг у соціальних мережах і розширення за рахунок технологічної співпраці.

3. Додаткові послуги є потужною стратегією збільшення прибутку готелю. Диверсифікація потоків доходу є одним із найкращих способів збільшити прибутковість.

Одним з варіантів є збільшення терміну перебування. Пропозиція таких послуг, як спа-процедури, поле для гольфу, екскурсії містом і заняття фізичними вправами, може збільшити дохід.

Більшість гостей насолоджується зручністю «все-в-одному», що робить готелі з широким спектром додаткових послуг більш привабливими та надає їм конкурентну перевагу. Для цього залучають більш різноманітну клієнтську базу з сегментів відпочинку, бізнесу, сім'ї та MICE.

4. Зростаюча популярність дозвілля, яке поєднує бізнес із розважальною діяльністю для зняття стресу та підвищення ефективності роботи, стимулює світовий ринок ділових подорожей.

Велнес є головною світовою тенденцією, яка користується великим попитом на ринку розкоші. Багато хто вирішує залишитися в оздоровчих закладах і взяти участь у різноманітних оздоровчих заходах. Готелі та курорти в усьому світі активно сприяють оздоровленню, пропонуючи йогу, спа-процедури, плавання, прогулянки, здорове харчування та багато інших видів фітнесу та заходів для оздоровлення.

5. Трендові чинники, відповідальні за розвиток ринку ділових подорожей, включають подорожі для відпочинку (бізнес + відпочинок), IoT (Інтернет речей), розробку розумних готелів, віртуальну реальність для бронювання готелів і персоналізацію. Усі ці розробки у готелях у найближчому майбутньому призведуть до зростання сегмента харчування та розміщення, а також загального ринку ділових подорожей. Крім того, використання робототехніки є трендовим фактором, який приваблює клієнтів у готелі. Роботи

використовуються в готелях для зустрічі гостей, надання інформації, обробки багажу та прибирання.

6. 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. NFC дає користувачам можливість обмінюватися даними між пристроями, роблячи мобільні платежі миттєвим і безпечним процесом. Інфрачервоні датчики використовуються в готелях для розгляду скарг клієнтів, пов'язаних із перебоями в прибиранні. Оператори готелів інвестують у системи та технології, які можуть автоматизувати процеси та персоналізувати досвід для гостей.

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу студента ЦЗФН Місала О.О.

на тему:

Розвиток європейського ринку готельних послуг

зі спеціальності 241 «Готельноресторанна справа»

Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2024 рік

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатку. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 72 сторінки. Робота містить 8 таблиць, 15 малюнків. Список використаних джерел включає 58 найменувань.

Об'єкт дослідження – ринок готельних послуг європейських країн.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти розвитку ринку готельних послуг європейських країн.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ. Надана характеристика основних понять: готельний бізнес, туристична діяльність, сфера гостинності. Проаналізовано нормативно-правову базу готельного бізнесу.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ У КРАЇНАХ ЄВРОПИ. Проаналізовано європейський ринок готельних послуг. Досліджено мережеві утворення у готельному бізнесі Європи. Оцінено тенденції екологічності у готельному бізнесі Європи.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ЄВРОПЕЙСЬКОГО РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ. Досліджена політика залучення додаткових послуг для підвищення ефективності готельних послуг. Проаналізовані інноваційні технології для подальшого розвитку готельних послуг.

Ключові слова: готельний бізнес, туристична діяльність, сфера гостинності, європейський ринок готельних послуг, інноваційні технології.

ABSTRACT

for the qualification work of the student of the Central Technical University Misail O.O.

on the topic:

Development of the European market of hotel services

from specialty 241 "Hotel and restaurant business"

Odessa National University of Economics, Odessa, 2024

Structure and scope of work. The work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of used sources, and an appendix. The total volume of the qualification work is 72 pages. The work contains 8 tables, 15 figures. The list of used sources includes 58 items.

The object of research is the market of hotel services in European countries.

The subject of the research is theoretical and practical aspects of the development of the market of hotel services in European countries.

CHAPTER 1. THEORETICAL FUNDAMENTALS OF THE HOTEL BUSINESS. The description of the main concepts is provided: hotel business, tourist activity, the field of hospitality. The legal framework of the hotel business has been analyzed.

CHAPTER 2. ANALYSIS OF THE HOSPITALITY SPHERE IN EUROPEAN COUNTRIES. The European market of hotel services is analyzed. Network formations in the European hotel business were studied. Environmental trends in the hotel business of Europe are evaluated.

CHAPTER 3. PROSPECTS FOR FURTHER DEVELOPMENT OF THE EUROPEAN MARKET OF HOTEL SERVICES. The researched policy of attracting additional services to increase the efficiency of hotel services. Innovative technologies for the further development of hotel services are analyzed.

Keywords: hotel business, tourist activity, hospitality, European market of hotel services, innovative technologies.