

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

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

(назва бакалаврської програми)

тему: **«Моніторинг світового ринку готельних послуг»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Невечеря Ганна Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н доцент

Шикіна Ольга Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Тема моніторингу світового ринку готельних послуг є надзвичайно актуальною в сучасному світі. З розвитком технологій, зміною побутових звичок та постійним ростом туристичного руху, готельний бізнес стає все більш динамічним та конкурентним. Аналіз та моніторинг світового ринку готельних послуг дозволяє виявити тенденції розвитку цієї галузі, зрозуміти попит споживачів, виявити ключові сегменти ринку та прогнозувати його подальший розвиток.

Крім того, в умовах посиленої конкуренції та стрімкого розвитку технологій, готельні компанії змушені постійно вдосконалювати свої послуги, пропонувати нові інноваційні рішення та вивчати досвід успішних гравців на ринку. Тому дослідження світового ринку готельних послуг є важливим завданням, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності готельних підприємств та забезпечує їхнє стійке та успішне функціонування.

Мета кваліфікаційної роботи є генерація шляхів удосконалення діяльності готельної мережі «Business Regency Group».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- провести аналіз основних факторів, що впливають на розвиток готельного ринку;
- розглянути динаміку розвитку світового ринку готельних послуг;
- розглянути сучасні тренди та інновації у готельній індустрії;
- дослідити напрями використання світового досвіду розвитку готельних послуг для готельного бізнесу України;
- провести загальну характеристику діяльності готельної мережі «Business Regency Group»;
- надати оцінку конкурентної діяльності мережі «Business Regency Group»;
- розробити пропозиції щодо удосконалення розвитку готельної мережі «Business Regency Group»;
- провести обґрунтування економічної доцільності впровадження окремих запропонованих заходів у діяльність готельної мережі «Business Regency Group».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес моніторингу світового ринку готельних послуг.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання удосконалення діяльності готельної мережі «Business Regency Group».

Методом дослідження роботи є застосування діалектичного підходу до аналізу взаємозв'язку та розвитку явищ і процесів. Для досягнення поставленої мети і вирішення завдань кваліфікаційної роботи були використані наступні загальнонаукові методи: абстрактно-логічний метод: використовувався для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять та формулювання висновків, системний аналіз: застосовувався для аналізу діяльності готельної мережі «Business Regency Group», графічний метод: використовувався для наочного представлення статистичних даних, табличний та групування методи: застосовувалися під час аналізу діяльності готельної мережі «Business Regency Group», конструктивний та експериментальний методи: використовувалися для

оцінки результатів запропонованих заходів щодо удосконалення розвитку готельної мережі «Business Regency Group».

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених моніторингу світового ринку готельних послуг, досить мало уваги приділено удосконаленню діяльності окремих готельних мереж.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності готелю «Дерибас» та підвищення його іміджу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (45 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 75 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 69 сторінках. Робота містить 18 таблиць, 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи моніторингу готельних послуг» було проаналізовано основні фактори, що впливають на розвиток готельного ринку. Розглянуто основні фактори, що впливають на розвиток готельного ринку. Було наведено інноваційні тренди і пріоритетні напрями у готельній індустрії.

У другому розділі «Дослідження розвитку та функціонування готельних мереж», надано загальну характеристику напрямів використання світового досвіду розвитку готельних послуг для готельного бізнесу в Україні. Визначено основну діяльність готельної мережі «Business Regency Group» та оцінено її конкурентну позицію на ринку.

У третьому розділі «Шляхи удосконалення діяльності готельної мережі Business Regency Group» було запропоновано впровадити додаткову послугу персонального консьєржу. Було економічно обгрунтовано доцільність впровадження такого заходу.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Моніторинг світового ринку готельних послуг» та зроблено наступні висновки:

1. Дослідження факторів, що впливають на регіональний ринок готельних послуг, є ключовим етапом у розумінні функціонування цього ринку та виявленні його рушійних сил формування в регіоні. Аналіз цих факторів сприятиме вирішенню комплексу існуючих проблем у готельному бізнесі та пошуку можливостей їх уникнення у майбутньому. Існують різноманітні фактори, що впливають на розвиток готельного ринку, включаючи економічні, туристичний попит, конкуренцію, законодавство, демографічні та соціокультурні чинники, технологічні інновації та екологічні аспекти. Зрозуміння цих факторів дозволить підприємствам пристосуватися до змін на ринку та забезпечити свою конкурентоспроможність.

2. Розвиток індустрії гостинності в 20 столітті відбувався під впливом ряду факторів, таких як зміни в архітектурі та дизайні готелів, інновації в транспортних системах та зростання популярності автомобілів. Поява готельних мереж, таких як Hilton, Marriott, Sheraton та Hyatt, підштовхнула галузь до більшої конкуренції та стандартизації готельного продукту. Крім того, розвиток мотелів, що були доступні та зручні для мандрівників, сприяв зростанню популярності цієї форми проживання. Поява мережі Holiday Inn відображає важливість реагування на потреби сімейних подорожуючих. Сучасна готельна індустрія зазнала значних змін, зокрема завдяки з'явленню Airbnb та зростанню популярності індивідуальних мандрівників. Ці нові тенденції відображають зміну у способах, якими люди шукають та бронюють проживання. Як результат останніх подій спостерігається зростання впливу китайських компаній на готельний ринок, що свідчить про зміну географічного розподілу лідерів галузі. Також зауважується поява нових сегментів ринку, таких як хостели та домашня гостинність, що відображає зміну у споживчих уподобаннях та підходах до подорожей. В цілому, готельна індустрія виявляється динамічним та постійно змінюється, відповідаючи на нові технологічні та соціокультурні виклики, що виникають у сучасному світі.

3. Туризм стимулює економічний розвиток, забезпечує робочі місця та є основою для багатьох місцевих громад. Готельна індустрія, щоб залишатися конкурентоспроможною, повинна постійно впроваджувати інновації, які включають технологічні та нетехнологічні аспекти. Готелі повинні зосередитися на створенні унікального та персоналізованого досвіду для гостей, використовуючи як технологічні, так і нетехнологічні інновації. Важливо, щоб готелі враховували потреби та очікування гостей, впроваджуючи нові технології, та ретельно аналізували їх вплив на бізнес. Через систематичне дослідження, навчання персоналу та збір відгуків гостей готелі зможуть ефективно використовувати інновації для забезпечення успішної конкурентоспроможності в сучасному готельному ринку.

4. Нові тенденції у світовій готельній індустрії стверджуються розвитком сегменту «малих засобів розміщення», що відкриває нові можливості для

бюджетних мандрівників та подорожуючих. Разом з тим, активне використання сучасних маркетингових методів, колаборація та рекламні платформи, допомагає готелям ефективно просувати свої послуги та привертати нових клієнтів. Особливу увагу привертають готелі від світово відомих брендів модних будинків, які надають особливий статус та розкошний досвід перебування гостям. Розширення міжнародних готельних мереж, особливо тих, що мають зв'язки з Китаєм, також є важливою тенденцією. Розвиток малих незалежних бутік-готелів, використання інноваційних технологій та впровадження віртуальної реальності демонструють стрімке зростання готельного бізнесу.

5. BRG Hotels, заснована Олексієм Пеклуном та Дмитром Розенфельдом у 2018 році, стала відомим оператором готельного бізнесу в Україні. Завдяки стратегічному підходу та професійному управлінню, компанія успішно розростається та розширює свою присутність на ринку. Зараз BRG Hotels налічує 18 готелів у різних містах України, а також має плани щодо нових проектів у Одесі, Буковелі та навіть за кордоном. Компанія спеціалізується на створенні та ефективному управлінні готельними об'єктами, забезпечуючи комфортний відпочинок для гостей та задоволення потреб нашого суспільства. Її місія полягає не лише в наданні послуг, а й у вирішенні суспільних проблем. BRG Hotels розширює свій бізнес двома способами: створенням нових готелів та управлінням існуючими. Завдяки десятирічному досвіду у керуванні продажами та різноманітним компетенціям команди, компанія продовжує успішно розвиватися і розширювати свій вплив на готельний ринок.

6. Готельна мережа «Business Regency Group» успішно конкурує з іншими готельними мережами, такими як Vertex Hotel Group, Premier Hotels and Resorts, Optima Hospitality Group та Ribas Hotels Group. Навіть за короткий період свого існування, BRG Hotels виявляється у лінії з успішними конкурентами, здатними продовжувати розвивати свій бренд та змагатися на ринку. Аналізуючи середню оцінку на Booking.com за готелями мережі, виявлено, що Premier Hotels and Resorts лідирує, проте інші конкуренти також активно розвиваються та покращують свої показники. У контексті присутності на YouTube, Ribas Hotels Group видається лідером, проте канал Олексія Пеклуна, керівника BRG Hotels, вже показує потенціал для подальшого розвитку та популяризації мережі. За результатами аналізу бали конкурентоспроможності показують, що BRG Hotels ще має кілька слабких сторін порівняно зі своїми конкурентами, але його потенціал та можливості для покращення є. Шляхом удосконалення факторів, які впливають на конкурентоспроможність, BRG Hotels може підвищити своє місце в рейтингу.

7. Нами було запропоновано кілька важливих кроків, які готельна мережа «Business Regency Group» може вжити для покращення своїх готелів та задоволення потреб клієнтів. Керівництву слід виявляти та впроваджувати нові концепції, методи обслуговування та інновації, охоплюючи ширший сегмент та враховуючи побажання клієнтів: урізноманітнення послуг для різних категорій туристів; збільшення кількості готелів для задоволення попиту; залучення франшизи власного бренду; активне Інтернет-просування; просування компанії на зарубіжні ринки. Впровадження цих новацій може стати важливою інвестицією, корисною для гостей

і готелю, підвищуючи конкурентоспроможність та прибутковість. Це дозволить підтримувати високий стандарт обслуговування, залучати нові технології, підвищувати впізнаваність бренду та покращувати репутацію готелю.

8. На основі проведеного дослідження нами були визначені наступні шляхи підвищення якості надання послуг на підставі впровадження франчайзингових відносин у компанії «Business Regency Group». Створення відділу контролінгу франчайзингових відносин. Загальні витрати на створення відділу складатимуть 198,86 тис. грн. Проект є доцільним, адже чистий приведений дохід становитиме 202,4 тис. грн, а термін окупності – 3 роки. Удосконалення «Інтернет-просування». Загальні витрати складатимуть 144 тис. грн. Впровадження економічно обґрунтоване, адже чистий приведений дохід становитиме 84 тис. грн, а термін окупності – 3 роки. Впровадження додаткових послуг «персональний консьєрж». Витрати складатимуть 90,72 тис. грн. Чистий приведений дохід (NPV) становитиме 50,5 тис. грн, індекс рентабельності – 1,2, термін окупності – 4 роки. Створення сайтів-візиток для готелів мережі «Business Regency Group». Для 5 сайтів вартість складе 25 тис. грн. Чистий приведений дохід становитиме 14,6 тис. грн. Впровадження відділу контролінгу франчайзингових відносин є найбільш привабливим за терміном окупності та чистим приведеним доходом, але потребує найбільших витрат. Ці заходи сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності, збільшенню прибутків та забезпеченню високого стандарту обслуговування в готельній мережі «Business Regency Group».

АНОТАЦІЯ

Невечеря Г.С. «Моніторинг світового ринку готельних послуг».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

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

Об'єктом дослідження – процес моніторингу світового ринку готельних послуг. Предметом дослідження є науково-практичні питання удосконалення діяльності готельної мережі «Business Regency Group».

Метою роботи є генерація шляхів удосконалення діяльності готельної мережі «Business Regency Group».

У роботі проаналізовано діяльність готельної мережі «Business Regency Group», виявлено її конкурентне становище та виокремлено слабкі сторони діяльності готельної мережі у порівнянні з її конкурентами.

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження ряду заходів. Проаналізована ефективність, враховуючи прибуток та витрати на впровадження заходів.

Ключові слова: якість послуг, готель, підвищення якості, «Дерибас», задоволення гостей.

ANNOTATION

Nevecheria H.S. «Monitoring of the world market of hotel services».

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2024.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

The object of the study is the process of monitoring the global market of hotel services. The subject of the study is the scientific and practical issues of improving the business of the "Business Regency Group" hotel chain.

The purpose of the work is to generate ways to improve the business of the "Business Regency Group" hotel chain.

The work analyzes the activities of the "Business Regency Group" hotel chain, reveals its competitive position, and highlights the weaknesses of the hotel chain in comparison with its competitors.

Based on the results of the study, the feasibility of implementing a number of measures was formulated. The effectiveness was analyzed, taking into account the profit and costs of implementing the measures.

Keywords: quality of services, hotel, quality improvement, "Derybas", guest satisfaction.