

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

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

РЕФЕРАТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

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

за темою:

***«Сучасні тенденції розвитку засобів розміщення в
Україні»***

Виконавець

студентка 40гр. ФМЕ

Хрижановська Валерія Едуардівна

Науковий керівник

к.е.н, доцент **Михайлюк О.Л.**

Одеса 2024

ВСТУП

Актуальність теми. За останні роки індустрія гостинності пережила безпрецедентне зростання та інновації. Технологічний прогрес відіграв вирішальну роль у формуванні того, як готелі, курорти та інші заклади надають свої послуги, від передових систем бронювання до персоналізованого досвіду гостей.

Використання чат-ботів і віртуальних консьєржів на базі штучного інтелекту зростає в індустрії гостинності. Ці технології покращують досвід відвідувачів, надаючи швидкі та ефективні відповіді на запити.

Чат-боти на основі штучного інтелекту можуть вирішувати широкий спектр завдань, включаючи бронювання, запити на обслуговування номерів і відповіді на поширені запитання. Вони пропонують цілодобову доступність, зменшуючи потребу гостей чекати допомоги від персоналу готелю. Це підвищує рівень задоволеності клієнтів і дозволяє персоналу зосередитися на більш складних питаннях.

Віртуальні консьєржі також стають популярними в готелях, дозволяючи гостям спілкуватися з цифровим помічником за допомогою голосових або текстових команд. Ці віртуальні помічники можуть надавати рекомендації щодо місцевих пам'яток, ресторанів і подій на основі вподобань кожного гостя. Використовуючи алгоритми штучного інтелекту, які навчаються на основі взаємодії користувачів, ці віртуальні консьєржі з часом постійно вдосконалюють свій рівень персоналізації.

Мета дослідження – проаналізувати сучасні тенденції розвитку засобів розміщення у світі та Україні.

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

- надати характеристику основним поняттям: засоби розміщення, готельні послуги, моніторинг готельних послуг;
- дослідити види сучасних засобів розміщення;
- провести моніторинг світового ринку готельних послуг;
- проаналізувати світовий досвід створення готельних мереж;

- оцінити розвиток європейського ринку готельних послуг;
- дослідити сучасний стан засобів розміщення в Україні;
- запропонувати напрямки вдосконалення розвитку засобів розміщення готелів в Україні.

Об'єкт дослідження – підприємства колективних засобів розміщення світу і України.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти дослідження сучасних тенденцій розвитку засобів розміщення в Україні.

Питання розвитку готельного бізнесу висвітлюються у працях Байлик С.І. [9], Галасюк С.С. [12-16], Остапенко Я.О.[29], Шикиної О.В.[40-42] та інших. Аналіз і специфіку розвитку готельного бізнесу в Україні аналізує Грабар М.В. [17], Рудинська О.В. [34], Ярмоменко С.Г. [42] та інші.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає у наступному:

- надано характеристику основним поняттям: засоби розміщення, готельні послуги, моніторинг готельних послуг;
- досліджено види сучасних засобів розміщення;
- проведено моніторинг світового ринку готельних послуг;
- проаналізовано світовий досвід створення готельних мереж;
- оцінено розвиток європейського ринку готельних послуг;
- досліджено сучасний стан засобів розміщення в Україні;
- запропоновано напрямки вдосконалення розвитку засобів розміщення готелів в Україні.

Методи дослідження: метод аналіз-синтез, аналогії (порівняльна характеристика рівня розвитку готельного бізнесу в Україні та країнах світу); порівняльного, історичного, статистичного аналізу - аналізу доходів і заповнюваності готелів у світі і Україні; предметного моделювання, системно-структурний – для систематизації основних понять.

Інформаційна база дослідження. Дослідження по темі кваліфікаційної роботи проводилися за допомогою аналізу законодавчих актів; матеріалів офіційних сайтів об'єктів готельного бізнесу; ДСТУ; літературних джерел, сайту Державної служби статистики України.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 72 сторінку. Робота містить 6 таблиць, 11 малюнків. Список використаних джерел включає 56 найменування.

Публікації за темою дослідження.

1. Аналіз розвитку європейського ринку готельних послуг. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали III Міжнародної науковопрактичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2024 р.)* / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. 255 с. (С.51-54).

ОСНОВНА ЧАСТИНА

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ. Наводиться характеристика основних понять: засоби розміщення, готельні послуги, моніторинг готельних послуг. Описуються види сучасних засобів розміщення.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ. Проводиться моніторинг світового ринку готельних послуг. Аналізується світовий досвід створення готельних мереж. Аналізується розвиток європейського ринку готельних послуг.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ В УКРАЇНІ. Аналізується сучасний стан засобів розміщення в Україні. Пропонуються напрямки вдосконалення розвитку засобів розміщення готелів в Україні.

ВИСНОВКИ

1. Тенденції гостинності охоплюють розвиток практик, технологій і вподобань споживачів, які формують галузь. Ці тенденції, що відображають такі досягнення, як стійкі практики, персоналізований досвід і цифрова інтеграція, є життєво важливими для адаптації до змін ринку та очікувань гостей. Врахування цих тенденцій допомагає компаніям підвищити задоволеність гостей, операційну ефективність і залишатися конкурентоспроможними в динамічному середовищі. Розуміння та впровадження цих тенденцій є ключовим фактором зростання та стійкості індустрії гостинності.

2. Найуспішніші компанії гостинності постійно розвиваються. Це включає маркетингові зусилля та процеси гостинності, щоб охопити новітні технології та реагувати на глобальні події.

Впровадження нових технологій може допомогти зробити бізнес ефективнішим, а в інших випадках це може покращити загальний досвід роботи з клієнтами.

3. Ключові позиції успішного розвитку готельного бізнесу:

- сталий розвиток: сильний акцент на екологічно чистих ініціативах у сфері гостинності;
- штучний інтелект: збільшення використання штучного інтелекту для покращення обслуговування клієнтів;
- велнес: зростаючий акцент на здоров'я та добре самопочуття в пропозиціях гостинності;
- безконтактна технологія: дедалі важливіша для безпеки та зручності гостей;
- здоров'я та благополуччя: зростаюча увага до послуг і зручностей, орієнтованих на здоров'я;
- місцеві враження: акцент на пропонуванні справжнього місцевого культурного досвіду;

- технологія Smart Room: зростаюче впровадження покращеного контролю гостей;
- місцевий досвід: наголос на пропозиції автентичних місцевих заходів.

4. Wellness є одним із значущих напрямків гостинності сьогодні. Люди все більше піклуються про своє здоров'я та з ентузіазмом ставляться до профілактичної медицини та інших форм самообслуговування та все більше прагнуть поєднувати це з відпочинком і подорожами. Традиційні оздоровчі спа-центри популярні як ніколи, а партнерство з експертами та лікувальними центрами дозволяє підприємствам гостинного бізнесу пропонувати унікальні пакети послуг.

Профілактична медицина та догляд за собою є переважаючими тенденціями, які просувають індустрію оздоровлення далі на ринок з трильйонами доларів. Заклади гостинності, особливо ті, де є спа-центри, мають намір захопити значну частку цього зростаючого ринку. Крім традиційних послуг краси та релаксації, зростає попит на діагностику здоров'я та персоналізовані плани лікування.

5. Штучний інтелект відіграє кілька ролей в індустрії гостинності, але головною з них є покращення обслуговування клієнтів. Одним з прикладів є чат-боти на основі штучного інтелекту, які можна використовувати для онлайн-взаємодії з клієнтами, усуваючи тривалий час очікування та забезпечуючи швидкі, розумні відповіді на запитання.

Однак існують і додаткові способи використання технології штучного інтелекту. Наприклад, деякі готелі запровадили штучний інтелект і голосове управління обслуговуванням клієнтів або центри туристичної інформації у своїх готелях.

6. Чат-боти - це ще одна з основних тенденцій гостинності, пов'язана з обслуговуванням клієнтів, і вони можуть бути особливо корисними для надання швидких відповідей на запитання, навіть коли персонал недоступний. У багатьох випадках це може призвести до вирішення проблеми при першому контакті, але чат-бот також може збирати інформацію та передавати її представнику, якщо потрібно. Чат-боти за лічені секунди зможуть

відповісти на найбільш фундаментальні питання в цій сфері, допомагаючи зменшити рівень стресу для всіх учасників.

7. ChatGPT захопив світ гостинності штурмом, створюючи деякі з найінтригуючіших тенденцій гостинності. До них входять створені на замовлення чат-боти для готелів, ресторанів та інших підприємств, що дозволяє їм цілодобово пропонувати багатомовне обслуговування клієнтів.

ChatGPT може аналізувати дані, щоб розробляти ефективніші маркетингові кампанії, робити прогнози та створювати персоналізовані враження, щоб гості відчували себе цінними.

8. Використання голосового пошуку стає все більш поширеним серед клієнтів, які шукають і бронюють готелі та ресторани. Це означає, серед іншого, чітку структуру вмісту веб-сайту, щоб він належним чином відображався в результатах голосового пошуку.

Окрім цього, голосове управління також може керувати пристроями у готельних номерах, покращуючи враження. Наприклад, розумні динаміки можуть надавати гостям відповіді на запитання та відповідати на голосові запити, щоб увімкнути світло та пристрої в кімнаті.

9. Віртуальна реальність належить до найбільш захоплюючих тенденцій у сфері готельного бізнесу, надаючи можливість потенційним гостям готелю відчувати навколишнє середовище, не виходячи з власного дому. Це може мати вирішальне значення для переміщення цих людей від етапу планування до візиту. Віртуальні тури/360 відео можуть допомогти деяким клієнтам краще зрозуміти наявні зручності. Пропозиція цієї послуги також надає явну перевагу над будь-якими конкурентами, які ще не використовують цю конкретну тенденцію гостинності, а веб-характер сучасних VR-турів означає, що вони мають бути легко доступними на багатьох пристроях, навіть без гарнітури VR.

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу студентки ФМЕ, гр.. 40

Хрижановської В. Е.

на тему:

«Сучасні тенденції розвитку засобів розміщення в Україні»

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2024 рік

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 72 сторінку. Робота містить 6 таблиць, 11 малюнків. Список використаних джерел включає 56 найменування.

Об'єкт дослідження – підприємства колективних засобів розміщення світу і України.

Предмет дослідження – теоретичні і практичні аспекти дослідження сучасних тенденцій розвитку засобів розміщення в Україні.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ. Наводиться характеристика основних понять: засоби розміщення, готельні послуги, моніторинг готельних послуг. Описуються види сучасних засобів розміщення.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ. Проводиться моніторинг світового ринку готельних послуг. Аналізується світовий досвід створення готельних мереж. Аналізується розвиток європейського ринку готельних послуг.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ В УКРАЇНІ. Аналізується сучасний стан засобів розміщення в Україні. Пропонуються напрямки вдосконалення розвитку засобів розміщення готелів в Україні.

Ключові слова: *готельний бізнес, світовий готельний ринок, колективні засоби розміщення. Засоби розміщення в Україні, готельні мережі.*

ABSTRACT

for the qualification work of a student of FME, gr.. 40

Hryzhanovska V. E.

on the topic:

"Modern trends in the development of accommodation facilities in Ukraine"

from specialty 241 "Hotel and restaurant business"

Odessa National University of Economics, Odessa, 2024

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources. The total volume of the qualification work is 72 pages. The work contains 6 tables, 11 figures. The list of used sources includes 56 names.

The object of the study is the enterprises of the collective means of accommodation of the world and Ukraine.

The subject of the study is the theoretical and practical aspects of the study of modern trends in the development of means of accommodation in Ukraine.

CHAPTER 1. THEORETICAL PRINCIPLES OF FUNCTIONING OF THE HOTEL SERVICES MARKET. The description of the main concepts is given: accommodation facilities, hotel services, monitoring of hotel services. Types of modern means of accommodation are described.

CHAPTER 2. ANALYSIS OF CURRENT TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF PLACEMENT MEANS. The global market of hotel services is being monitored. The world experience of creating hotel chains is analyzed. The development of the European market of hotel services is analyzed.

SECTION 3. PROSPECTIVE DIRECTIONS OF THE DEVELOPMENT OF PLACEMENT MEANS IN UKRAINE. The current state of accommodation facilities in Ukraine is analyzed. Directions for improving the development of hotel accommodation facilities in Ukraine are proposed.

Keywords: *hotel business, global hotel market, collective means of accommodation. Accommodation in Ukraine, hotel chains.*