

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри к.е.н., проф.  
Герасименко В.Г. ( )  
« » 2016 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

\_\_\_\_\_магістра\_\_\_\_\_  
(освітнього ступеня)

на тему:

**«СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО  
ГОСПОДАРСТВА ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ»**

Виконавець:

Студентка   6   курсу, групи  68   
спеціальності  8.14010301«Туризмозмавство»  
(шифр і назва спеціальності)

Дьяченко Дар'я Вікторівна

(прізвище та ініціали)

Керівник к.е.н. Шикіна Ольга Володимирівна

(прізвище та ініціали)

Одеса 2016

## ЗМІСТ

стр.

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА .....</b>	<b>5</b>
1.1. Загальні підходи до надання послуг з розміщення.....	5
1.2. Технологічні цикли у готельному господарстві .....	16
1.3. Сучасні світові тенденції функціонування підприємств готельного господарства.....	24
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....</b>	<b>34</b>
2.1. Аналіз стану розвитку готельного господарства Одеської області ..	34
2.2. Місце Одеської області у сфері готельного господарства України за таксономічним аналізом.....	42
2.3. Діловий туризм як один з пріоритетних напрямів розвитку Одеської області .....	54
<b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «КОНТИНЕНТАЛЬ» .....</b>	<b>61</b>
3.1. Аналіз показників функціонування готелю «Континенталь» .....	61
3.2. Експертна оцінка надання готельних послуг у готелі «Континенталь».....	76
3.3. Шляхи розвитку та їх економічна ефективність у готелі «Континенталь».....	92
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>107</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>109</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>115</b>

## ВСТУП

Гостинність – це одне з понять цивілізації, що завдяки прогресу та часу стало міцною індустрією, в якій працюють мільйони професіоналів своєї справи, створюючи все найкраще для споживачів послуг (туристів та екскурсантів).

Готельне господарство є основною складовою туристичної інфраструктури Одеського регіону, також воно відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Ця сфера в комплексі туристичних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі, згідно прогнозів відомих профільних організацій, стає найбільш важливим сектором туристичної діяльності.

Проблемою ефективності функціонування готельної справи займалися такі науковці, як В. Герасименко, С. Нездоймінов, С.С.Галасюк, О.В. Шикіна, Г.К. Бедрадіна, М.П. Мальська, В.К. Федорченко, С.В. Скибінський, Л.О. Іванова, О.Ф. Моргун, Ю.Б. Міронов та інші. Свій внесок у вивчення сфери використання комплексу маркетингу в туризмі та його концепцій зробили такі вчені – економісти: Г.Л. Багієв, Дж. Бернет, Т.О. Примак, Я. Гордон.

Актуальність обраної теми полягає в тому, щоб визначити рівень кваліфікації готельного комплексу «Континенталь» (м. Одеса), перевірити теперішній стан засобу розміщення за усіма спектрами (технологічний, організаційний, технічний, інноваційний т.д.) та перевірити виконуваність усіх потрібних норм та потреб в обслуговуванні гостей на рівні таких технологічних складових, як технологічні цикли, операції та елементи.

Метою і завданням дослідження є визначення сучасного стану та майбутніх перспектив покращення діяльності готелю «Континенталь», а також підвищення ефективності його управління за рахунок розробки і впровадження сучасних комплексів маркетингу. Також завдання дипломної роботи є пошук методів щодо удосконалення процесу обслуговування гостей,

аналіз та узагальнення практики й розроблення такої системи надання послуг гостинності, що змогла б забезпечити підвищення ефективності його діяльності в сучасних умовах.

Об'єктом дослідження виступає стан та подальший розвиток готельного комплексу «Континенталь» в умовах ринку станом на сьогодні. Зокрема в третьому розділі проводиться детальний аналіз аспектів функціонування готелю «Континенталь».

Предметом дослідження виступає сучасна індустрія гостинності. Набуття практичних навичок щодо надання послуг гостинності дає змогу ще більше збільшити потік туристів до України.

Оскільки, в першому розділі розглядаються лише загальні складові елементи технологічного обслуговування, технологічних операцій та циклів, то в другому розділі дипломної роботи будуть подані більш практичні відомості про вплив індустрії гостинності Одеського регіону в контексті розвитку туризму. Третій розділ буде стосуватися перспектив функціонування готельного підприємства «Континенталь» 4\* (м. Одеса).

Задля досягнення мети, поставленої в роботі, а саме – визначення сучасного стану та майбутніх перспектив покращення діяльності готельного підприємства «Континенталь» ми використовували різноманітні методи дослідження та обробки аналізів інформації: SWOT-аналіз, таксономічний аналіз, порівняльний економічний аналіз, методи статистичної обробки даних, методи аналізу регіонального ринку та ін.. За допомогою отриманих результатів ми отримали нові актуальні статистичні дані щодо стану готелю «Континенталь» та всього готельного сектору Одещини зокрема, виявили нові можливості та ризики для регіонального туризму.

Тема дипломної роботи відповідає напрямку наукових досліджень кафедри економіки та управління туризмом Одеського національного економічного університету.

Основними монографічними джерелами даної дипломної роботи були дослідження вітчизняних і зарубіжних авторів: В. Герасименко, С. Галасюк.

## ВИСНОВКИ

Туризм в уявленні більшості людей пов'язаний з відпочинком, новими враженнями, задоволенням. Але в наш час високих технологій, безперервного руху та розвитку науки та техніки, глобалізації людства туризм потрохи набув ділових ознак.

Актуальність створення інфраструктури ділового туризму в нашій державі впливає з того, що вона буде значно сприяти всебічному розвитку міст зокрема і держави загалом. Сьогодні багато вітчизняних готелів в своїй рекламі стверджують, що вони здатні надати всі послуги, необхідні діловим туристам.

Сьогодні існує нагальна необхідність модернізації засобів розміщення для ділових відвідувачів України. За висновками дослідження міжнародних ділових організацій столиця і інші місця України виявляються далеко не на висоті за якістю ділової інфраструктури.

Менш ніж 20% українських готелів сьогодні відповідають вимогам світових стандартів за рівнем комфорту. Створення готелів, здатних приймати ділових туристів сьогодні особливо актуально! Також не можна не зробити акцент на тому, що вже існуючі готельні комплекси, які розраховані на прийом іноземних та вітчизняних ділових туристів потребують вдосконалення, наприклад, реконструкція номерного фонду, підвищення кваліфікації персоналу, адміністративні керівничі нововведення, піар-компанія готелів, заохочення постійних клієнтів т.д.

В першому розділі нашої наукової роботи ми розглянули загальні теоретичні аспекти функціонування готельних підприємств в світі, дали визначення таким поняттям, як технологічні цикли, операції та елементи, розрахували динаміку розвитку готельного господарства у країнах світу, знайшли лідерів та аутсайдерів збоку зросту кількості та якості готельних послуг.

Другий розділ дипломної роботи був повністю присвячений дослідженню ринку готельних послуг саме Одеської області. Аналіз включав в себе різні маркетингові дослідження готельного сектору регіону, в тому числі порівняння Одещини с іншими регіонами України методом таксономічного аналізу,

виявлення трійки областей-лідерів готельного сектору країни (Київщина, Львівщина, Одещина).

У третьому розділі на базі теоретичних узагальнень та аналізу обґрунтувались нові підходи до вирішення проблеми оновлення матеріальних активів підприємства (реконструкція першого головного корпусу готелю) теоретичні та практичні пропозиції, а також організаційні та фінансово-економічні поради щодо дій керівництва в наступному році.

Зробивши необхідні розрахунки та визначивши об'єм реалізації, валовий дохід, експлуатаційні витрати готелю Континенталь, ми розрахували можливий строк окупності коштів, витрачених на реконструкцію у розмірі 1,9 року. З цього випливає той факт, що економічний ефект має місце в даній концепції подальшого розвитку готельного підприємства. Реконструкція є вигідною та допоможе збільшити привабливість підприємства та, авжеж, збільшити кількість гостей та утримати свого «постійного клієнта». . А це в свою чергу веде до збільшення прибутку.

В ході магістерської роботи нами були розроблені пропозиції та заходи щодо удосконалення стратегічного управління підприємством готельного господарства Континенталь:

- а) проаналізували аспекти стратегічного управління готелем ділового сегменту;
- б) розглянули позиції досвіду інших готелів на ринку Одещини у стратегічному управлінні;
- в) дослідити сучасний стан розвитку та конкурентоспроможності готелю Континенталь;
- д) обґрунтувати стратегічні напрямки готелю Континенталь;
- ж) розробити пропозиції щодо формування стратегій управління готелю Континенталь у сучасних економічних умовах господарювання;
- з) прорахували строк окупності реставрації номерного фонду у готелі Континенталь, склали SWOT-аналіз, профіль конкурентоспроможності, матрицю МакКінзі і т.д.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Агафонова Л. «Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання»: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Людмила Агафонова, Ольга Агафонова,; Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2002. - 351 с.
- 2 Андренко Б.В. Загальна характеристика, особливості організації і проведення комерційних ділових заходів // науково-технічний збірник. - №85. – ХНАМГ, 2008. – С. 58
- 3 Балаева О.Н. «Управление организациями сферы услуг»: учеб. Пособие / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителева; Гос. ун-т Высшая школа экономики. – М.: Изд. дом Гос. ун-та Высшей школы экономики, 2010.
- 4 Бедрадіна Г. К. Шляхи вдосконалення системи якості обслуговування в готельному бізнесі на прикладі готеля “Континенталь” м. Одеса / Г. К. Бедрадіна // Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції «Ефективне управління економікою: інформаційні технології, маркетинг, бізнес». - Черкаси: Черкаський державний технологічний університет, 2015. - С. 203-207.
- 5 Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 448 с.
- 6 Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учеб.-практ. пособие. - Минск: БГЭУ. - 2000. - 100 с.
- 7 Галасюк К. А. Сучасний стан та діяльність готельних підприємств Одеського регіону / К. А. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації. – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – № 2 (12).
- 8 Галасюк С. С. Заходи щодо забезпечення підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства

- Одеської області / С. С. Галасюк, О. В. Гусева // Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи: тези доповідей I Міжнародної наук.-практ. конф. ( 29-30.05.2014). – Одеса: Пальміра, 2014. – С. 66-68.
- 9 Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса : Атлант, 2015. – 279 с.
- 10 Галасюк С. С. Особливості функціонування бізнес-готелів в Одеському регіоні / С. С. Галасюк, К. В. Царенко // Економіка, фінанси та управління: проблеми та сучасні шляхи розвитку: матеріали підсумкової міжнародної науково-практичної конференції, 25-26.12.2015 р. - у 3-х частинах. – Львів: Львівська економічна фундація, 2015. – Ч. 2. – С. 78-81.
- 11 Галасюк С. С. Структура ринку засобів розміщення Одеського регіону / С. С. Галасюк, О. В. Гусева // Науковий вісник: Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Одеса: ОДЕУ, 2008. – №20 (76). - С. 3-13.
- 12 Галасюк С. С. Сучасні проблеми розвитку готельної індустрії України / С. С. Галасюк // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва : збірник наукових праць. – 2014. - № 2 (7). - Т. 2. – С. 9-13.
- 13 Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
- 14 Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
- 15 Готельний бізнес теорія та практика» - [Електронний ресурс]. –



- Режим доступу: [http://pidruchniki.com/1584072028398/turizm/gotelniy\\_biznes](http://pidruchniki.com/1584072028398/turizm/gotelniy_biznes)
- 16 Гусева О. В. Ціни як індикатор ділової активності на ринку готельних послуг крупного міста / О. В. Гусева // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський держ. екон. ун-т. – Одеса, 2010 – № 39.- С. 44–51.
  - 17 Державна служба статистики України: офіційний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
  - 18 Джеффри Ч. Биологическая номенклатура / Ч. Джеффри. – М.: Мир, 1980. – 120 с.
  - 19 Егупов Ю. А. Повышение корректности многомерных оценок в процессе формирования производственной программы предприятия / Ю. А. Егупов / Економічні інновації. Інститут проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України. – 2009. – № 38. – С. 68-80.
  - 20 Ивашкова Н.И. Методы оценки удовлетворенности и лояльности потребителей: модификация аналитических возможностей SERVQUAL применительно к банковским услугам / Н.И. Ивашкова, И.В. Лопатинская // Маркетинг и маркетинговые исследования 01(103)2013:
  - 21 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. / Е.Н. Ильина. – М. : Финанси і статистика, 2001. – 256 с.
  - 22 Колективні засоби розміщування в Україні у 2015 році: статистичний бюлетень. – К. : Державна служба статистики України, 2016. – 200 с.
  - 23 Лопатников Л. И. Экономико-математический словарь. Словарь современной экономической науки / Л. И. Лопатников – М.: Дело. – 2003. – 520 с.
  - 24 Лупич О. О. Вплив сучасних тенденцій індустрії гостинності на

- перспективи її розвитку в Україні / О.О. Лупич// Науковий вісник Ужгородського університету. Серія Економіка. – Ужгород, 2016. – №1(47). Т.2. – С. 78-82.
- 25 Мальська М.П., В.В.Цибух Основи туристичного бізнесу: навч. посіб. / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. - К.: Центр навчальної літератури, 2004.- 272 с.
- 26 Мініч І. М. Технологія туристської галузі : навч.-метод. посібник [для студентів ВНЗ економічних спеціальностей] / І. М. Мініч. – К. : Видавництво КУТЕП-Друк, 2006.– 163 с
- 27 Новаторов Э.В. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам / Э.В. Новаторов, В.Д. Новицкая // Маркетинг в сфере финансовых и страховых услуг 01(01)2012:
- 28 Овчаренко Л.В. Развитие гостиничного бизнеса: современные мировые тенденции / Л.В. Овчаренко, А.В. Овчаренко // Мир человека. – 2009. – Т. 9. – № 1. – С. 120–126.
- 29 Отели для бизнеса или что нужно деловым путешественникам? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magaz.su/otel-dlya-biznesachto-nuzhno-delovym-puteshestvennikam>.
- 30 Писаревский Е. Л. Проблемы реализации Директивы ЕС от 13 июня 1990 года № 90/314/ЕЕС «О комплексных путешествиях, отпусках и поездках («включающих все»))» / Е. Л. Писаревский // Туризм: право и экономика. – 2005. – № 4. – С.4-11.
- 31 Плюта В. Сравнительный многомерный анализ в эконометрическом моделировании. / В. Плюта – М.: Финансы и статистика, 1989. – 175 с.
- 32 Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / під заг. ред. В. Г. Герасименка. – Одеса : Астропринт, 2013. – 304 с.
- 33 Смоленюк П. С. Конкуентоспроможність як економічна категорія

- / П. С. Смоленюк // Інноваційна економіка : [всеукр. наук.-виробн. журнал]. – 2011. – № 7(70). – С. 70-75 [Електронний ресурс]. – Режим доступу до журн. :[http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/inek/2011\\_7/70.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/inek/2011_7/70.pdf)
- 34 Специфіка Ділового Туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrarticles.pp.ua/turizm/9080-specifika-delovogo-turizma.html>
- 35 Тім-білдінг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://trident.travel/mice/tim-bilding/>.
- 36 Топорова П. К. ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДИКИ SERVQUAL // Научное сообщество студентов XXI столетия. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ: сб. ст. по мат. XIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 4(19).
- 37 Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М.Мініч. – К.:Вища шк., 2001. -237с.
- 38 Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник / Георгій Мунін, Андрій Змійов, Георгій Зінов'єв та ін.; За ред. С. І. Дорогунцова; НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. гуманіт. ін-т. - К.: Ліра-К, 2005. - 514 с
- 39 Франчайзинг у готельному бізнесі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.maygerconsulting.com/archive/Franchise%20in%20Hotel%20Industry%20of%20Ukraine\\_ukr.pdf](http://www.maygerconsulting.com/archive/Franchise%20in%20Hotel%20Industry%20of%20Ukraine_ukr.pdf)
- 40 Хаксевер, К. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик; пер. с англ.; под ред. В. В. Кулибановой. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2002.
- 41 Чейз, Р. Б. Производственный и операционный менеджмент: Пер. с англ. / Р. Б. Чейз, Ф. Р. Джейкобз, Н. Д. Аквилано. – 10-е изд. – М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2007.

- 42 Шикіна О. В. Аналіз стану розвитку готельного господарства Одеської області [Текст] / О. В. Шикіна, Д. В. Дьяченко // Молодий вчений. — 2016. — №11. С. 693 - 697
- 43 Шикіна О. В. Застосування таксономічного аналізу як методу оцінки конкурентоспроможності готельного господарства / О. В. Шикіна // Perspective economic and management issues: collection of scientific articles. - Austria: "East West" Association For Advanced Studies and Higher Education GmbH, 2015. - P. 429-434.
- 44 Шикіна О. В. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу одеської області / О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки – Редакція електронного наукового фахового видання. – Миколаїв, 2016. – Випуск №13. - С. 114-127.
- 45 Янковой А. Г. Математико-статистические методы и модели в управлении предприятием / А. Г. Янковой. – Одесса: ОНЭУ, 2014. – 250 с.
- 46 Янковой А. Г. Многомерный анализ в системе STATISTICA. – Одесса: Оптимум, 2001. Вып. 1. – 216 с.
- 47 Янченко, В. Ф. Управление качеством в сфере услуг. Системно-логистический подход: Монография / В. Ф. Янченко. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2001.
- 48 Booking.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.booking.com>.
- 49 Ernst & Young: офіційний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступа: <http://www.ey.com/UA/uk/Industries/Real-Estate>
- 50 Nezdoyminov S. Regional Trends of the Tourist Flow in Ukraine / S. Nezdoyminov, O. Shykina // International Journal of Innovative Studies in Sociology and Humanities. – 2016. - № 1 (1). – P. 12-18.