

**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 магістра**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

за магістерською програмою професійного спрямування Управління готельним та ресторанним бізнесом (назва магістерської програми)

**на тему: «ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
ФУНКЦІОНУВАННЯ КОНЦЕПТУАЛЬНИХ ГОТЕЛІВ»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

Фадєєва Анна Ігорівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н. доцент

Шикіна Ольга Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2018

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлюється необхідністю поглибленого дослідження причин появи концептуальних готелів у світі. Розглянуто досвід різних країн та виявлено прецеденти концептуальних готелів. Зроблена спроба упорядкувати та класифікувати концептуальні готелі. Проаналізовано найбільш розповсюджений тип концептуальних готелів – підвищеної комфортності.

Сьогодні більшість мандрівників – це представники середнього класу, що знаходяться в постійному пошуку співвідношення ціни і якості, та прагнуть отримати індивідуальний підхід в обслуговуванні. Як результат – вимоги до готельних послуг зростають рік від року. Через велику кількість конкурентів на ринку, кожному готелю слід мати своє власне обличчя, унікальну особливість, що відрізняє його від інших і робить його унікальним. Саме з цієї причини готельні оператори створюють бренди, які доповнюють специфічними художніми композиціями, ефектним штучним освітленням, декоративними прийомами оздоблення, впроваджують інноваційні додаткові послуги і тим самим поширюють ідею концептуального проекту.

**Мета кваліфікаційної роботи:** Метою кваліфікаційної роботи визначення поняття концептуальний готель, спроба упорядкувати та класифікувати концептуальні готелі та виявлення найбільш ефективних шляхів удосконалення функціонування концептуальних готелів на прикладі дизайн-готелю «Uno».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність поняття концептуальний готель та визначити основні його відмінності від стандартних засобів розміщення;
- розробити класифікацію концептуальних засобів розміщення та навести приклади діючих готелів в Україні та світі;
- визначити специфіку надання послуг в концептуальних готелях;
- надати загальну характеристику готелю «Uno»;
- дослідити динаміку виробничо-економічної діяльності дизайн - готелю «Uno»;
- проаналізувати конкурентоспроможність діяльності дизайн - готелю «Uno» серед підприємств-конкурентів;
- запропонувати напрямки удосконалення функціонування дизайн - готелю «Uno»;
- провести оцінку економічної ефективності запропонованого заходу у дизайн-готелі «Uno».

**Об'єкт дослідження** – процес організаційно-економічного забезпечення функціонування концептуальних готелів.

**Предмет дослідження** – науково-практичні питання розробки шляхів удосконалення діяльності дизайн-готелю «Uno».

**Методом дослідження** роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та

розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу конкурентних позицій дизайн - готелю «Uno»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі класифікації концептуальних готелів); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки конкурентоспроможності підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованого заходу удосконалення функціонування дизайн-готелю «Uno»).

**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 бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельних підприємств.

Незважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельного господарства та його тенденціям, досить мало уваги приділено розвитку концептуальних готелів та їх міжнародній класифікації. Також, проаналізовано найбільш розповсюджений тип концептуальних готелів – підвищеної комфортності, в тому числі готельних підприємств м. Одеси.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення іміджу готельних підприємств.

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (75 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 94 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 87 сторінках. Робота містить 33 таблиці, 11 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 3 публікації:

1. Фадєєва Г. І. Аналіз маркетингової діяльності готелю «UNO Design hotel» / Г.І. Фадєєва // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500 с. – С. 425-429.

2. Шикіна О.В., Фадєєва Г.І. Теоретичні основи діяльності концептуальних готелів та їх класифікація [Електронний ресурс] / О.В. Шикіна, Г.І. Фадєєва // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2017. – №6 (11). – Режим доступу до ресурсу: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/11-2017-ukr>

3. Семенов В.Ф. Умови та сучасні тренди розвитку ділового туризму в Україні і світі / В.Ф. Семенов, Г.І. Фадєєва// Регіональна економіка та

управління. Вип. 6. – Запоріжжя: Східноукраїнський інститут економіки та управління. – 2017, – № 5 (18). – С. 40-51.

## ВИСНОВКИ

Виконане дослідження дозволило дати визначення терміну «концептуальний готель», проаналізувати відмінності концептуальних засобів розміщення від стандартних готелів. Надати аналіз конкурентоспроможності готельних підприємств підвищеної комфортності м. Одеси, підсумки наведені нижче.

1. На сьогоднішній день через велику кількість конкурентів на ринку, кожному готелю слід мати свою унікальну особливість, що відрізняє його від інших. Саме з цієї причини готельні оператори створюють готельні бренди, поширюючи ідею концептуального проекту. Незважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельного господарства та його тенденціям, досить мало уваги було приділено розвитку концептуальних готелів та їх міжнародній класифікації. Запропоновано визначення терміну концептуальний готель – це засіб розміщення з інноваційною складовою цілісного оформлення за певною тематикою, що відрізняє його від «класичного» готелю і надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

2. Для того, щоб дати характеристику відомим на сьогоднішній день концептуальним засобам розміщення, було запропоновано поділити їх на групи за певними ознаками, наведено п'ять прикладів зазначених типів концептуальних готелів. Було охарактеризовано основні відмінні ознаки найрозповсюдженішого типу концептуальних готелів підвищеної комфортності: клуб – готелю, готелю – резиденції, арт-, бутік - та дизайн-готелів.

3. Проаналізовано процес надання послуг в тематичних готелях, що дозволило виділити - обираючи концептуальний готель, гості прагнуть повного задоволення їх потреб за рахунок підвищених стандартів обслуговування, підвищеної комфортності номерів і додаткових зручностей. Порівняльна характеристика послуг в традиційних та концептуальних готелях дала зрозуміти, що основою надання послуг в концептуальних готелях – повна орієнтація на потреби споживача.

4. Було виявлено, що готель «Uno» – перший и поки єдиний в м. Одеса дизайн-готель, дизайнером якого є відомий італійський архітектор та дизайнер Нунціо Да Віа. Готель розташований в історичному центрі міста у відомому будинку Бабеля, 1891 року побудови. Кількість поверхів – 4, загальна кількість номерів – 49, кількість категорій номерів – 7. Офіційна категорія відсутня. Організаційна структура управління в готелі відноситься до функціональної моделі, що відповідає поточних цілям та поставленим задачам.

Гостям готелю пропонуються додаткові послуги: харчування (сніданки), послуги бару, конференц-зали та обслуговування кава-брейків та бізнес-ланчей, трансфер з вокзалу/аеропорту, послуги масажу. В готелі є можливість

розміщення гостей з тваринами та надання дитячого ліжка за потребою. В готелі діє програма лояльності для постійних гостей, що діє при бронюванні номеру по телефону або через електронну пошту готелю, та існує перелік спеціальних сезонних пропозицій, що дозволяє підтримувати достатньо високий відсоток завантаження готелю протягом всього року.

5. Проведений аналіз основних показників його господарсько-економічної діяльності показав, що послуги готелю користуються попитом, який має тенденцію до зростання, як з боку вітчизняних, так і з боку іноземних громадян. Як наслідок збільшення кількості обслугованих туристів у 2016 р. порівняно з 2015р. на 17%, прибуток готелю від основної діяльності засобу розміщення зріс на 30%, завантаженість готелю та усі показники рентабельності знаходяться на досить високому рівні, демонструючи зростання. Було визначено, що темп зростання доходів перевищує темп зростання витрат, що є позитивною тенденцією в діяльності готелю.

6. Проведена оцінка конкурентоспроможності готелю «Uno» графічним та матричним методами дозволила виявити сильні та слабкі сторони в діяльності підприємства та встановити, що підприємство займає позицію аутсайдера на ринку серед готельних підприємств підвищеної комфортності м. Одеси.

Завдяки експертному методу оцінювання конкурентоспроможності готелю, до слабких сторін було віднесено: відсутність власного іміджу, відсутність офіційної категорії готелю та вузький асортимент додаткових послуг. Розрахований інтегральний показник конкурентоспроможності також підтвердив невисокий рівень конкурентоспроможності у порівнянні з його конкурентами (7,4 бали з 10).

7. Запропоновано стратегічні напрямки удосконалення функціонування готелю «Uno»: підвищення іміджу підприємства, отримання готелем офіційної категорії чотири зірки та збільшення кількості додаткових послуг (розробка нового меню сніданків, залучення посади з роботи з гостями – консьєржа, розширення асортименту міні-бару в номерах). Було виділено вимоги та розраховано обсяг витрат на реалізацію кожного заходу. Джерелами фінансування є власні кошти підприємства.

8. Проведене економічне обґрунтування запропонованого проекту довело доцільність впровадження даних заходів. Було запропоновано розрахувати економічні показники у двох випадках: при сталих цінах на номери та при підвищенні вартості проживання в готелі на 30%. При не зміні вартості показники складають: термін окупності складає 24 дні, чиста поточна вартість – 19,8 млн., індекс прибутковості – 3,7, відношення вигоди / витрати – 21,4. При підвищенні цін на проживання на 30% термін окупності складає 21 день, чиста поточна вартість – 24,4 млн., індекс прибутковості – 4,3, відношення вигоди / витрати – 24,7. Реалізація запропонованих у роботі напрямів позитивно вплине на конкурентоспроможність підприємства «Uno», підвищить рівень його завантаження і збільшить рівень доходів готелю.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи створення та розвитку концептуальних готелів» автором запропоновано тлумачення поняття «концептуальний готель», виділено основні фактори та причини появи сегменту концептуальних готелів. Визначено основні чинники, що сприяють і перешкоджають розвитку концептуальних готелів, запропонована класифікація концептуальних готелів за різними типами та наведено їх приклади. Визначено особливості надання послуг в концептуальних готелях та наведено приклади послуг в класичних готелях та концептуальних.

У другому розділі «Дослідження процесу функціонування дизайн-готелю «Uno» проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати готелю «Uno». Фінансовий стан підприємства є задовільним, оскільки показники рентабельності свідчать про те, що діяльність підприємства не є збитковою. Було виділено основних конкурентів підприємства серед готелів підвищеної комфортності та проведено аналіз, в ході якого було виявлено, що найбільш слабкими сторонами у діяльності готелю «Uno» в порівнянні з його конкурентом-лідером «Hotel de Paris» є відсутність іміджу, вузький асортимент додаткових послуг та відсутність офіційної категорії.

У третьому розділі «Напрями удосконалення діяльності дизайн-готелю «Uno» було розроблено комплекс заходів щодо удосконалення функціонування готелю «Uno», а саме: запропоновані заходи щодо поліпшення іміджу готелю, виділено необхідні вимоги для отримання готелем офіційної категорії чотири зірки та наведено пропозиції для розширення асортименту додаткових коштів. Було проведено аналіз ефективності їх використання.

## АНОТАЦІЯ

**Фадєєва Г.І. «Організаційно-економічне забезпечення функціонування концептуальних готелів».**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», за магістерською програмою професійного спрямування «Управління готельним та ресторанним бізнесом». – Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2018 рік

У роботі проаналізовано причини створення концептуальних готелів у світі. Розглянуто досвід різних країн та виявлено прецеденти концептуальних готелів. Була спроба організувати і класифікувати концептуальні готелі та проаналізувати найпоширеніший тип концептуальних готелів – готелів підвищеної комфортності. Розглянуто показники виробничої та фінансової діяльності дизайн-готелю «Uno». Виявлено основні проблеми та перспективи ефективного функціонування готельного підприємства «Uno».

**Ключові слова:** готелі, концептуальні готелі, бутик-готелі, арт-готелі, дизайн-готелі.

## ANNOTATION

**Fadieieva H.I. “Organizational and economic support of conceptual hotels operation”.**

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 241 “Hotel and restaurant business”, under the master's program “Management of hotel and restaurant business”. – Odessa National Economic University, Odesa, 2018.

The reasons of creation of conceptual hotels in the world and experience of different countries is analyzed. The precedents of conceptual hotels are revealed. There was an attempt to organize and classify conceptual hotels and analyze the most popular type of conceptual hotels - luxury hotels. The indicators of industrial and financial activity of the design-hotel "Uno" are considered. The main problems and prospects for the effective functioning of the hospitality "Uno" are identified.

**Key words:** hotels, conceptual hotels, boutique hotels, art hotels, design hotels.

