

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

Центр вечірньої форми навчання  
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
проф. Герасименко В. Г.

\_\_\_\_\_

(підпис)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліста**

зі спеціальності 242 «Туризм»

на тему: «Удосконалення організації конференц-сервісу

**в готелях»**

**Виконавець:**

студент Центру вечірньої форми навчання  
Копилов Матвій Сергійович \_\_\_\_\_

(підпис)

**Науковий керівник:**

канд. екон. наук, доцент  
Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_

(підпис)

ОДЕСА – 2018

## АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу Копилова Матвія Сергійовича  
на тему «Удосконалення організації конференц-сервісу в готелях»  
Кваліфікаційна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня  
спеціаліста  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2018 рік

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

Об'єктом дослідження є готельний комплекс «Чорне море – Парк Шевченка».

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є організація конференц-сервісу даного підприємства.

Метою роботи є розробка стратегічних заходів та пропозицій з підвищення організації конференц-сервісу та роботи готельного комплексу «Чорне море Парк Шевченка».

Ключові слова: конференц-сервіс, конференц послуги, конкуренція конференц-сервісу.

## ANNOTATION

on qualification work of Kopylov Matvii Sergiyovich  
on the topic «Improvement of conference service organization in hotels»

Qualification work on obtaining educational and qualification level of the specialist  
Odessa National Economic University  
Odessa, 2018

Qualification work consists of the introduction, three sections, conclusions and the list of the used sources.

An object of a research is hotel complex «Black Sea – Park Shevchenko».

A subject of research - organization conference service in hotel complex «Black Sea – Park Shevchenko».

The purpose of work is development strategy and promotions to improve organization of conference service and hotel complex «Black Sea – Park Shevchenko».

Key words: conference-service, conference, conference competition.

## З М І С Т

<b>ВСТУП</b>	.....	3
<b>РОЗДІЛ 1.</b>	<b>Теоретичні основи організації конференц-сервісу в готелях</b>	
1.1.	Конференц-сервіс як складова ділового туризму.....	5
1.2.	Світовий та вітчизняний досвід організації конференц-сервісу.....	13
1.3.	Особливості організації конференц-сервісу у сфері гостинності.....	24
<b>РОЗДІЛ 2.</b>	<b>Дослідження організації конференц-сервісу в Одеському регіоні</b>	
2.1.	Аналіз сучасного стану ринку конференц-послуг Одеського регіону.....	32
2.2.	Специфіка організації конференц-сервісу на прикладі готеля «Чорне море – Парк Шевченко».....	40
2.3.	Динаміка виробничо-економічної діяльності готеля «Чорне море – Парк Шевченко».....	54
<b>РОЗДІЛ 3.</b>	<b>Основні рекомендації, спрямовані на вдосконалення організації конференц-сервісу в готелі «Чорне море - Парк Шевченка»</b>	
3.1.	Заходи щодо розвитку конференц-сервісу в Одеському регіоні.....	65
3.2.	Оцінка конкурентної позиції готеля «Чорне море – Парк Шевченко» на ринку ділового туризму Одеського регіону.....	68
3.3.	Економічне обґрунтування пропозицій з удосконалення організації конференц-сервісу в готелі «Чорне море – Парк Шевченко».....	74
<b>ВИСНОВКИ</b>	.....	79
<b>Список використаних джерел</b>	.....	82

## ВСТУП

*Актуальність теми.* За останні десятиліття посилення конкуренції відзначено фактично в усьому світі. Ще не так давно вона була відсутня в багатьох країнах і галузях. В сучасних умовах успішна організація готельного бізнесу неможлива без визначення певного типу створюваного засобу розміщення. Послуги будь-якого готелю мають бути адресовані конкретній групі споживачів. Найбільш затребуваним і прибутковим в готельному сервісі сьогодні є конференц-сервіс. Готелі, які розташовують на своїй базі конференц-зали, мають можливість проводити різні конференції, виставки та тренінги для персоналу. Забезпечення 60-65% завантаження лише завдяки бізнес туристам - цілком реальна перспектива для готелю. *Методи досліджень.* У процесі дослідження використано: діалектичний метод і загальнонаукові методи пізнання: метод теоретичного узагальнення, системного аналізу та синтезу (для дослідження сутності послуг конференц-сервісу в різних готельних підприємствах).

*Мета і завдання дослідження.* Метою даної дипломної роботи є розробка стратегічних заходів та пропозицій з підвищення організації конференц-сервісу та роботи готельного комплексу «Чорне море Парк Шевченко».

*Об'єкт і предмет дослідження.* Об'єктом дослідження виступає готельний комплекс «Чорне море – Парк Шевченко». Предметом дослідження є організація конференц-сервісу даного підприємства.

*Теоретичною та методологічною основою дослідження послужили праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів з питань ділового туриста в готельному господарстві та шляхів підвищення організації конференц-сервісу, законодавчі та нормативні акти органів державної влади України з питань економічної діяльності в сфері готельного господарства. При розробці*

теоретичних положень дипломної роботи застосовувалися приклади інших країн, які досягли успіху в сфері готельного господарства.

Проблеми ділового туризму підприємства та організації конференц-сервісу в готельних комплексах розглядали такі вчені, як: Бойко М. Г., Круль Г. Я. Федорченка В.К., Дьорової Т.А., Цибуха В.І., Худо В.В., Мальської М.П. та ін.

— розробці пропозицій з удосконалення управління конференц-сервісом в готелі «Чорне море - Парк Шевченко». *Практичне значення* полягає у можливості використання отриманих результатів і розроблених пропозицій в готельному комплексі «Чорне море Парк Шевченко » та інших вітчизняних готельних комплексах, для підвищення рівня їхньої організації ділового туризму .

*Структура, зміст та обсяг дипломної роботи.* Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи 81 сторінки. Список використаних джерел містить 50 найменувань.

## ВИСНОВКИ

Підводячи підсумок, відзначимо: сфера готельного бізнесу - стрімко розвивається і регулярно набирає обертів галузь в Одесі. У подібних умовах, щоб займати лідируючі позиції, необхідно постійно розвивати своє підприємство. А щоб напрямок даного розвитку було правильним і ефективним, аналіз конкурентоспроможності в готельній середовищі є невід'ємною частиною всього процесу управління.

У процесі написання дипломної роботи було:

- Визначено поняття ділового туризму та організації конференц-сервісу на підприємствах готельного господарства;
- Проаналізовано методи дослідження та оцінки конкурентоспроможності підприємства;
- Надано повну характеристику об'єкту дослідження – готелю «Чорне море Парк Шевченко», в тому числі проведена оцінка номерного фонду підприємства, проаналізована структура витрат готелю та рівень його завантаження;
- Виявлено сильні та слабкі сторони готелю шляхом поглибленого аналізу внутрішнього і зовнішнього середовища підприємства;
- Визначено конкурентні позиції готельного комплексу, його конкурентне середовище та конкурентні переваги;
- Розроблено та обгрунтовано заходи щодо підвищення організації конференц-сервісу.

Дипломна робота структурно складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

У вступі позначені актуальність теми дослідження, мета і завдання дипломної роботи, положення, що виносяться на захист. У першому розділі розібрані основні теоретичні й науково-методичні підходи до таких визначень, як діловий туризм, кофкренц-сервіс, розглянуті види місць проживання для

ділових туристів, а також проаналізовані й згруповані методологічні підходи до оцінки ділового туризму на підприємстві готельного господарства.

У другому розділі проведений аналіз господарської діяльності готельного комплексу «Чорне море Парк Шевченко».

Завданнями аналізу є:

- Оцінка номерного фонду підприємства;
- Установлення сильних і слабких сторін готелю;
- Визначення його положення в конкурентному середовищі.

За результатами SWOT-аналізу можемо надати такі рекомендації щодо покращення ситуації готелю:

- створення позитивного іміджу готелю і оновлення стандартів якості для закладу;
- впровадження спеціальних тренінгів для удосконалення кваліфікації персоналу;
- покращення та вдосконалення високої якості послуг та рівня обслуговування:
  - збільшення додаткових послуг;
  - зниження ціни за номер, низькі ціни приваблюють і збільшують кількість споживачів;
  - скорочення часу на обслуговування клієнтів, що підвищить рівень обслуговування.

При цьому ресторанне обслуговування в готелі має деякі проблеми, і щоб збільшити якість послуг харчування потрібні великі зусилля і витрати.

У третьому розділі роботи пропонується комплекс стратегічних напрямків з підвищення організаційної структури конференц-сервісу готельного підприємства. Основними стратегіями для цих цілей були обрані такі :

- стратегія впровадження інновацій для поступового нарощування нових клієнтів;

- стратегія концентрації на основі диференціації, для покращення обслуговування відпочиваючих туристів та гостей;
- наступальна стратегія для покращення становища на ринку готельних послуг.

Можна впровадити систему оцінки гостями рівня обслуговування персоналу шляхом встановлення сенсорної «панелі якості» на стійці рецепції, розкладання в номерах спеціальних анкет та розміщення на офіційному сайті готелю форми, яка також дає можливість оцінити рівень обслуговування. Розрахунок витрат на впровадження таких заходів показав, що вони спрямовуються лише на установку «панелі якості» і друк анкет, і тому не передбачають високі витрати (19 тис. грн.) При цьому розробник гарантує зростання продуктивності праці працівників на 15%, що призводить до зростання виручки від реалізації, яка в прогнозованому періоді може збільшитися .

Отже, бізнес-готелі, сьогодні намагаються покращити рівень обслуговування, а також налагодити відносини зі споживачами. Для цього ними впроваджуються спеціальні пропозиції, технічний супровід та інноваційні технології в проведенні різних заходів, що і було запропоновано нами для готелю "Чорне море Парк Шевченко 5\*".



**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Інструкція про службові відрядження в межах України та за кордон
2. ДСТУ 4527:2006 пункт 5.14, 5.15
3. ДСТУ 4269:2003 пункт 4.4
4. ДСТУ 4268:2003 пункт 6
5. Андренко Б.В. Загальна характеристика, Особливості гри організації и проведення КОМЕРЦІЙНИХ ділових ЗАХОДІВ//науково-технічний збірник.- №85.- ХНАМГ, 2008. - С.58
6. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебник. – М.: Аспект Пресс, 2004. – С.185
7. Андриенко В. П. Феномен Event-концепции / В. П. Андриенко // Маркетинг - 2009. - № 6 - С. 66-70.
8. Ахметов Р. Эксклюзивно для Вас. Нестандартные корпоративные мероприятия / Р. Ахметов // Корпоративная культура. - 2007. - № 1. - С. 17-19.
9. Балабанова Л.В. Стратегічне управління конкурентоспроможністю підприємств / Л.В. Балабанова, В.В. Холод. – К. : ВД Професіонал, 2006. – 448 с.
10. Баумгартен Л. В. Стратегический менеджмент в туризме : учебное пособие для вузов / Л. В. Баумгартен – М. : Издательский центр «Академия», 2007. – 352 с.
11. Браймер Р.А. Основи управління в індустрії гостинності / Пер. з англ. - М.: Аспект-Пресс, 2000. - 254 с.
12. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
13. Воронкова А.Э. Стратегическое управление конкурентным потенциалом предприятия: диагностика и организация : монография / А.Э. Воронкова. – Луганск : Изд-во ВНУ ім. В. Даля, 2000. – 315 с.

14. Галасюк С.С. Необхідність удосконалення державного регулювання сфери туризму України, 67-73с.
15. 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 міжнар. наук.-практ. конф., 25-26.12.2015 р. – Львів: Львівська економічна фундація, 2015. – С. 78-81.
16. Галасюк С. С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону / С. С. Галасюк // Інфраструктура ринку. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій, 2017. – Вип. 5. – С. 139-145.
17. Галасюк С. С. Дослідження структури туристопотоку Одеського регіону / С. С. Галасюк // Туристична індустрія: сучасний стан та пріоритети розвитку: Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. – Луганськ: ЛНУ, 2009. – С. 39-44.
18. Галасюк С. С. Проблеми розвитку туристичної діяльності в Одеському регіоні / С. С. Галасюк // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць. – Одеса: ОДЕУ, 2009. – Вип. 35. – С. 160-167.
19. Галасюк С. С. Структура туристопотоку Одеського регіону за цілями відвідування / С. С. Галасюк // Міжнародне науково-технічне співробітництво: механізми та стратегії: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (31.03.2017 р.). – Львів: Львівська економічна фундація, 2017. – С. 45-49.
20. Гагиев М. Основы делового туризма и индустрии МІСЕ в России и за рубежом сравнение тенденций\М.Гагиев.-М,2004-145с.
21. Герасименко В.Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія -2013.
22. Готельний бізнес: тенденції конференц-послуг // Hotel Business Сертифікований журнал для готельєрів - 2016.

23. Гаврилюк С.П. Конкуренентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб / С.П. Гаврилюк. – К.: Київ. нац.торг. – екон. Ун-т, 2006. – 180 с.
24. Діловий туризм [Електронний ресурс].- Режим доступу: # justify gt ; Гергуль А.І. Туристично-краєзнавчі дослідження: зб. наук. статей.// Віп.6.- К.: 2000. - С.124
25. Державна служба статистики України [Електронний ресурс].-Режим доступу:<http://www.ukrstat.gov.ua/>.
26. Ільїна Е.Н. Туроперейтинг: організація діяльності./Е.Н. Ільїна.- М .: Фінанси і статистика, 2001. - 256 с.
27. Конференц-сервіс на базі готелю - це вигідно? // Hotel BusinessСертифікований журнал для готельєрів - 2016.
28. Кузик С.П. Географія туризму: навчальний посібник/С.П. Кузик.- К .: Знання, 2011. - 271 с
29. Квартальнов В.А. Туризм: учебник\В.А. Кравтальнов.-М;Финансы и статистика 2000.-320с.
30. Маклашіна Л. Р. Діловий туризм - інструмент просування індустрії туризму / Л. Р. Маклашіна // Актуальні питання економічних наук: матеріали міжнар. науч. конф. (Г. Уфа, жовтень 2011 року). Уфа: Літо,2011. С. 122-125.
31. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: навчальний посібник/М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух.- К .: Центр навчальної літератури, 2004. - 272 с.
32. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підруч. / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич.- К .: Знання, 2008. - 661 с.
33. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472с
34. Масляк П.О. Рекреаційна географія: навч.посіб. / П.О.Масляк.-К.: Знання,2008-343с.
35. Нікітенко С.І. Діловий туризм в Україні:проблеми та пресективи розвитку/С.І.Нікітенко// Наукові праці.-Том52.Вит.39.-с.139-143

36. Нездойминов С.Г. Туризм як фактор регіонального розвитку: методологічний аспект та практичний досвід – 2009.
37. Організація готельного господарства: навч. посіб./О.М.Головко та ін.- К.: Кондор, 2012-338с.
38. Ринок ділового туризму зростає [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://www.rg.ru/2014/02/25/turizm.html>
39. Сучасні різновиди туризму: навч. посіб./М.П.Кляп., Ф.Ф.Шандор.- К.: Знання, 2011.-334с.
40. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму. [Монографія]. За ред. Ничкало Н.Г. – К.: Видавничий Дім “Слово”, 2004. – С.10.
41. Федорченко В.К., Мініч І.М. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг: Навчальний посібник. – Київ: Логос, 1999. – С.16.
42. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні: Навчальний посібник. – К.: Вища шк., 2002. – С.141.
43. Федорченко В.К., Лук’янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник. – К.: Вища школа, 2001. – С.13-14.
44. Хамініч С.Ю. Стратегічне планування на підприємствах: теоретико-методологічний аспект / С.Ю. Хамініч // Економіка: проблеми теорії та практики : збірник наукових праць. - Дніпропетровськ : ДНУ, 2009. - Вип. 249 : в 6 т. - Т. 5. -С.1317-1322.
45. Шикіна О.В. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу Одеської області – 2015.
46. Booking.com [Електронний ресурс] -Режим доступу: <https://www.booking.com/index>.
47. Офіційний сайт міста Одеси [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://omr.gov.ua/ru/acts/council/8975/>.
48. Travel & Tourism economic impact 2015 world [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wttc.org//economic>

49. Свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://ru.wikipedia.org/wiki/Деловой\\_туризм](http://ru.wikipedia.org/wiki/Деловой_туризм).
50. UNWTO (Всесвітня туристична організація) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org>.