

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри _____
(підпис)
к.е.н., проф. Герасименко В.Г.

« » травня 2018 року

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності «Туризм»

за темою:

**ОЦІНКА ВПЛИВУ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ НА РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО
БІЗНЕСУ**

Виконавець:

студентка 4 курсу

центру заочної форми навчання

Котова Анастасія Олегівна

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., проф.

(науковий ступінь, вчене звання)

Семенов Василь Федорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

Котова А.О., «Оцінка впливу ділового туризму на розвиток готельного бізнесу». Випускна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Туризм», Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2018 рік

У роботі розглядаються теоретичні, методологічні та практичні питання взаємовідносин ділового туризму і готельного бізнесу. Об'єктом дослідження є процес економічних відносин з приводу реалізації заходів ділового туризму в готельних закладах.

Розглянуто роль та значення ділового туризму в економіці країн світу у сучасних умовах. Проаналізовано динаміку ділового туризму в регіонах світу і в Україні, виявлено зміни в рейтингах показників функціонування сфери ділового туризму в деяких країнах, названо провідних експортерів та імпортерів МІЦЕ-туризму, виставкової діяльності - найбільш масштабному елементу ділового туризму. Здійснено оцінку роботи готельних закладів України щодо інтенсифікації проведення в них ділових заходів і удосконалення інфраструктури ділового туризму.

Структура та обсяг випускної роботи. Випускна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Основний текст випускної роботи викладено на 102 сторінках машинописного тексту. Випускна робота містить 14 таблиць, 10 рисунків, 3 додатки на 8 сторінках. Список використаних джерел охоплює 49 найменувань і займає 4 сторінки.

Ключові слова: діловий туризм, ринок ділового туризму, об'єм ринку ділового туризму, в'їзний туризм, специфіка ділового туризму, географія ділового туризму, заходи ділових зустрічей, інсентив-тури, потік туристів.

ANNOTATION

Kotova A.O., "Assessment of the impact of business tourism on the development of hotel business." Graduation work for obtaining an educational bachelor's degree in the specialty "Tourism", Odessa National Economic University, Odessa, 2018

The paper deals with theoretical, methodological and practical issues of the relationship between business tourism and hotel business. The object of research is the process of economic relations with regard to the implementation of business tourism in hotels.

The role and significance of business tourism in the world economy in the modern conditions is considered. The dynamics of business tourism in the regions of the world and in Ukraine are analyzed, changes in the indicators of functioning of the sphere of business tourism in some countries are identified, named as the leading exporters and importers of MICE-tourism, exhibition activity - the most extensive element of business tourism. An assessment of the work of hotel establishments of Ukraine regarding the intensification of business events in them and improvement of the business tourism infrastructure has been made.

Structure and volume of graduation work. The final work consists of an introduction, three sections, conclusions, list of sources and applications. The main text of the final work is outlined on 102 typographical text pages. The final work contains 14 tables, 10 figures, 3 annexes on 8 pages. The list of used sources covers 49 titles and takes 4 pages.

Key words: international arrivals, revenues from tourism, tourist regions of the world, business tourism, business tourism market, volume of business tourism market, outbound tourism, specificity of business tourism, geography of business tourism, flow of tourists.

ЗМІСТ

Вступ	5
Розділ 1. Теоретичні засади розвитку ділового туризму.....	8
1.1 Сутність, етапи розвитку ділового туризму та його класифікація...	8
1.2. Передумови та чинники розвитку ділового туризму в умовах різноманіття світу і глобалізації.....	16
1.3. Значимість і особливості організації МІСЕ-заходів в готельному закладі.....	23
Розділ 2. Аналіз ресурсів та умов розвитку ділового туризму в Україні та світі.....	32
2.1. Тенденції розвитку світового ринку ділового туризму.....	32
2.2. Аналіз наявних ресурсів розвитку ділового туризму в Україні.....	43
2.3. Вплив готельного бізнесу на організацію і функціонування ділового туризму в Україні	55
Розділ 3. Загальні перспективи розвитку ділового туризму в Україні та світі	64
3.1. Шляхи підвищення ролі ділових зустрічей у діяльності готельного закладу.....	64
3.2. Шляхи підвищення якості ділових послуг у вітчизняних готелях.....	70
3.3. Удосконалення інфраструктури ділового туризму в Україні.....	81
Висновки.....	88
Список літературних джерел	91
Додатки.....	95

ВСТУП

Актуальність теми. Діловий туризм (MICE-туризм) на сьогоднішній день ґрунтовно зайняв свою нішу в туристичному бізнесі, у нього така ж позитивна динаміка як і у міжнародного туризму. Красномовним підтвердженням є той факт, що близько 50% доходів авіакомпаній, приблизно 60% доходів готелів, і понад 70% доходів автопрокатних компаній створюється за рахунок обслуговування ділових туристів.

Категорія бізнес туристів обирає для своїх подорожей спеціалізовані бізнес-готелі, обов'язковою складовою яких є диверсифікований бізнес-центр, що має надавати безліч ділових послуг з обов'язковою розважально - ознайомлювальною програмою. Така парадигма взаєморозвитку готельних закладів і ділового туризму зумовлює вивчення особливостей сучасного стану ділового туризму, тенденцій його розвитку в світі та в окремих туристичних регіонах. Вагомий внесок у процес дослідження теорії і практики ділового туризму зробили відомі зарубіжні та вітчизняні вчені: А.Ю. Александрова, І.Т. Балабанів, А.І. Балабанів, І.М. Білецька, В.Я.Брич, Дехтяр Н.А., Л.А. Волкова, І.В. Зорін, В.А. Квартальнов, А.Т. Кирилов, С.П. Кузик, С.І. Нікітенко, В.Д. Олійник, В.Ф.Семенов, О.А. Смірнова, В.К. Федорченко та інші.

Разом з тим, вивчення наукових праць свідчать про те, що поруч з успішними показниками функціонування ділового туризму як у загальносвітовому, так і у регіональних вимірах є безліч дискусій як щодо деяких теоретичних положень, так і низки важливих аспектів розвитку організації MICE-заходів в готельних закладах в Україні, що у підсумку потребує удосконалення і обумовлює вибір теми дослідження та її актуальність.

Метою випускної роботи є виявлення напрямків взаєморозвитку готельного закладу і суб'єктів ділового туризму через призму перспектив підвищення ефективності діяльності готельного закладу завдяки розширенню послуг сегменту ділових зустрічей.

Виходячи з мети дослідження, у роботі поставлені наступні **завдання**:

- розкрити сутність, етапи розвитку ділового туризму та його класифікаційні ознаки;
- розглянути передумови та чинники розвитку ділового туризму в умовах різноманіття світу і глобалізації;
- проаналізувати особливості організації і значимість МІСЕ-заходів в готельному закладі;
- охарактеризувати тенденції розвитку світового ринку ділового туризму;
- проаналізувати наявність ресурсів розвитку ділового туризму в Україні;
- розглянути вплив готельного бізнесу на організацію і функціонування ділового туризму в Україні;
- обґрунтувати шляхи підвищення ролі ділових зустрічей у діяльності готельного закладу;
- охарактеризувати шляхи підвищення якості ділових послуг у вітчизняних готелях;
- запропонувати заходи з удосконалення інфраструктури ділового туризму в Україні.

Об'єктом дослідження є процес економічних відносин з приводу реалізації заходів ділового туризму в готельних закладах.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні засади розвитку системи ділового туризму в готельних закладах.

Методи дослідження. Методичними засадами дипломної роботи є положення економічної теорії, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів щодо розвитку ділового туризму в готельному бізнесі. У роботі використано наступні методи дослідження: логічно-теоретичний (при дослідженні сутності та класифікації ділового туризму); історичний (при систематизації розвитку ділового туризму у часі); статистичні, прогностичні та економіко-математичні методи (при дослідженні

поточного стану розвитку бізнес-готелів в Україні); системного аналізу і синтезу, узагальнення (при дослідженні бізнес-готелів в Україні).

Наукова новизна одержаних результатів полягає у вивченні і виявленні проблемних аспектів розвитку організації ділового туризму (МІСЕ-туризму) в готельному бізнесі і напрямів підвищення ефективності діяльності готельного закладу через розвиток заходів в сегменті ділових зустрічей.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розробці пропозицій щодо підвищення ефективності діяльності готельного комплексу «Одеса» через розвиток заходів в сегменті ділових зустрічей, які прийнято до використання у теоретичній і практичній діяльності готельного комплексу «Одеса».

Інформаційною базою дослідження стали заставничі документи Верховної Ради й Уряду України, Укази Президента, наукові монографії, збірники наукових робіт, статті вітчизняних і закордонних учених, особливо з теорії і практики туризму і економіки туризму; матеріали ЗМІ, ресурси Інтернету; статистичні й аналітичні матеріали міжнародних організацій; дані Державного комітету статистики України; матеріали науково-практичних конференцій; особисті розрахунки автора.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження теоретичних та практичних аспектів щодо ділового туризму як перспективного напрямку розвитку готельного закладу дали підставу зробити наступні висновки:

1. Ми визначаємо діловий туризм як сукупність відносин і явищ, які виникають при переміщенні місцезнаходження людей у робочий час, основною мотивацією яких є участь в різноманітних ділових зустрічах, конгресах, конференціях, виставках, ярмарках та інсентив-заходах, у місцях, відмінних від їх звичайного проживання і роботи. У даному визначенні робиться акцент на двох найбільш важливих властивостях ділового туризму. По-перше, його зв'язки з категорією робочого часу на відміну від рекреації - діяльності людей у вільний час. По-друге, особливої, ділової мотивації туристів, що відрізняє їх від класичних туристів, які подорожують з метою відпочинку, розваг, а також культурно-пізнавальними цілями.

2. Діловий туризм є окремим сегментом туристичного ринку: всесезонність, масовість поїздок, висока прогнозованість, наявність специфічної інфраструктури, слабка залежність від природно-кліматичного фактора, залучення до підготовки та здійснення ділової поїздки значно ширшого контингенту спеціального персоналу.

3. Розвиток національної економіки та інтеграція її у світовий ринок немислимі без розвитку сфери ділового туризму. Міжнародний діловий туризм є важливим джерелом валютних надходжень і навіть у високорозвинених країнах істотно впливає на стан платіжних балансів. У деяких таких країнах надходження від міжнародного туризму, в тому числі від міжнародного обміну діловими туристичними послугами, складають значну частину доходів від експорту товарів і послуг.

4. З метою підвищення ефективності туристської галузі України розроблено заходи щодо розширення міжнародного туристичного співробітництва. Серед них - розвиток інформаційно-рекламної та виставкової діяльності, організація міжнародних і регіональних туристичних салонів, ярмарків, бірж в Україні, зокрема в основних туристичних ділових центрах. Також, оскільки діловий туризм є

найприбутковішим видом своєї галузі, Україна потребує покращення інфраструктури проведення заходів, розміщення та відпочинку туристів.

5. В сучасних умовах ринок готельного бізнесу України характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на послуги розміщення та ділові послуги. Такий стан речей посилює конкуренцію. Тому одним з найважливіших напрямків є формування стратегічних конкурентних переваг та забезпечення діловими послугам готельної індустрії більш високої якості.

6. В роботі було проведемо оцінку якості ділових послуг готельного закладу «Одеса», інтегральний показник якості ділових послуг готелю складає понад 1,86. В готельному закладі «Одеса» значна увага приділяється вивченню конкурентів, що діють на аналогічному територіальному ринку ділових послуг. Постійне динамічне вивчення підприємств-конкурентів дозволяє менеджменту готельного закладу «Одеса» приймати раціональні управлінські рішення відповідно до ринкової ситуації та можливих дій конкурентів на ринку готельних ділових послуг.

7. Для збільшення рівня конкурентоспроможності готельного закладу «Одеса» варто управляти якістю ділових послуг, що надає підприємство. На наш погляд, процес управління якістю в готелі повинен проходити за запропонованою в роботі схемою. З метою вдосконалення діяльності готельного закладу «Одеса», а також розробки заходів по адаптації до умов зовнішнього середовища запропоновано раціоналізувати систему управління підприємством.

8. Комплекс запропонованих заходів забезпечить вищий ніж у попередніх періодах рівень показників економічної, організаційної та соціальної ефективності системи менеджменту готельного закладу «Одеса». Подальший розвиток підприємства готельного закладу «Одеса» вимагає підвищення конкурентоспроможності його ділових послуг, як на внутрішньому, так і на світовому туристському ринку.

9. Україна займає досить скромне місце на світовому ринку ділового туризму, адже важко їй конкурувати з, наприклад, середземноморськими країнами. Однак можливості розвитку ділового туризму в Україні величезні і потребують

проведення відповідних заходів, які дозволять з часом повністю розкрити туристичний потенціал нашої держави.

Список літературних джерел

1. Андренко І.Б. Класифікація ділового туризму // Туризм як національний пріоритет: Монографія / За ред. І.М. Писаревського. - Х.: ХНАМГ, 2010. - 253с
2. Аникіна Н. Йорданія: королівські можливості для ділового туризму / Н. Аникіна // Генеральний директор: журнал для перших лиц. - 2010. - № 11 (86). - С. 116-122.
3. Балабанов І. Т.Економіка туризму / І. Т. Балабанов, А. І. Балабанов. - М. : Финанси и статистика, 2002. - 174 с.
4. Бейдик О. О. Рекреаційно-туристичні ресурси України: методологія та методика аналізу /О. О. Бейдик. - К.: Київ. ун-т, 2009. - 395 с.
5. Большой глоссарий терминов международного туризма : в 2 т. / под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никифорова. - 2 изд., перераб. и доп. - Т. I. - СПб. : Невский фонд, 2003. - 992 с.
6. Борушак М. Проблеми формування стратегії розвитку туристичних регіонів.Монографія. - Львів: ІРД НАН України, 2014. - 288 с.
7. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
8. Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі: монографія /М. В. Босовська. - К.: Київ. нац. торг.- екон.ун-т, 2015. - 832 с.
9. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
10. Васильєва Н. Отдохнуть. По делу: Организация бизнес-туров / Н. Васильєва // Бизнес: Украинская деловая газета. - 2006. - № 48. - С. 122-125.
11. Географія туризму /Навчальний посібник /За ред. В. Ф. Семенова// – Одеса: Атлант, 2016. – 405 с.
12. Дехтяр Н.В.. Тенденції розвитку світового ринку ділового туризму./ Деловой туризм как стимул развития // Экономист. - 2013. - № 2 (36). - С. 6 - 8.
13. Дзюбленко І.М. Зародження та розвиток ділового туризму у світі: історична ретроспектива / І.М. Дзюбленко // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 6: Історичні науки. - 2014. - Вип. 12. - С. 362-369.
14. Діловий туризм [Електронний ресурс]. - Режим доступу:

<http://vseoturizme.com/uk/delovoy-turizm/74-razvitije.html>.

15. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
16. Зорин И.В. Энциклопедия туризма: справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. - М.: Финанси и статистика. - 2006. - 369 с.
17. Казакова Т. А. Науковий туризм у галузі індустріального туризму / Т. А. Казакова // Туристична індустрія: сучасний стан та пріоритети розвитку: матер. IV Міжнар. наук-практ. конф. - Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ ім. Т. Шевченка», 2011. - Вип. 6. - С. 118-123.
18. Кириллов А.Т. Маркетинг в туризме: учебное пособие / А.Т. Кириллов, Л.А. Волкова. - СПб.: Изд-во С.-Петербургского ун-та, 2012. - 204 с.
19. Конон П. С. Міжнародний бізнес-туризм: Інтерпретація дефініції та перспективи розвитку у ХХІ ст. / П. С. Конон // Вісник ДНУ Серія: Світове господарство і міжнародні економічні відносини. - 2012. - Вип. 4. - С. 89-98.
20. Красовская Н. А. Генезис конгрессного туризма и факторы, определяющие его развитие / Н. А. Красовская // Экономический журнал. - 2016. - № 2 (42). - С. 79-85.
21. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навчальний посібник / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
22. Ляховин О. Мовний, освітній і науковий туризм: формування і розвиток термінології (на матеріалі української, російської і німецької мов) / О. Ляховин // Вісник Львівського університету. Серія філологічна. - 2011. - Вип. 52. - С. 164-170.
23. Леонтьєва Ю.Ю. Обґрунтування поняття дестанція ділового туризму / Ю.Ю. Леонтьєва // Вісник НТУ «ХП». - 2012 - № 56 (962). - С. 103-107
24. Максимюк М. Н. Оценка состояния и перспективы развития делового туризма в Украине / М. Н. Максимюк // Культура народов Причерноморья. - 2012. - № 234. - С. 67-70.
25. Метелкин Н. Отдых, тренинг плюс работа / Н. Метелкин // Генеральный директор: журнал для первых лиц. - 2009. - № 1/2. - С. 102-106.

26. Національний комплекс "Експоцентр України" (ВДНГ) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.expocenter.com.ua/ua/about_expocenter/expocenter_segodnya/.
27. Нікітенко С.І. Діловий туризм в Україні: проблеми та перспективи розвитку / С. І. Нікітенко // Наукові праці Чорноморського державного університету імені П. Могили. - 2006. - Т 52. - Вип. 39. - С. 139-143.
28. Отели для бизнеса или что нужно деловым путешественникам? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://magaz.su/otel-dlya-biznesa- chto-nuzhno-delovym-puteshestvennikam>.
29. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (UNWTO World Tourism Organization) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.world-tourism.org>.
30. Пазенок О. Развлечения взрослых компаний / О. Пазенок // Секретарь-референт: Специ- ализированное издание. - 2006. - № 10. - С. 68-70.
31. Прохорчук І.В. Теоретичні аспекти розвитку міжнародного ділового туризму в Україні / І.В. Прохорчук // Актуальні проблеми міжнародних відносин. - 2012. - Вип. 110 (Ч. II). - С. 116-123
32. Сафарі А. Туризм в давніх культурах / А.Сафарі // Культура народів Причорномор'я.- 2012. - № 239. - С. 90-92.
33. Семенов, В. Ф. Управління регіональним розвитком туризму в сучасних умовах/ Колесніченко В. С., Семенов В. Ф. //Регіональна економіка та управління,№ 6 (13) грудень 2016 р.,с.40-46.
34. Семенов, В.Ф. Управління регіональним розвитком туризму: навч посібник/ Семенов В.Ф.,Горбань Г.П./за ред. В.Ф.Семенова//.- Одеса-Сімферополь:ВД»: Аріал, 2012.-340с.
35. Семенов В.Ф Туристичне країнознавство : навчальний посібник / За ред. В.Ф.Семенова// Херсон : АТ Гринь, 2013.425с.
36. Семенов В.Ф. Основні схеми і напрями регулювання сфери рекреації і туризму в країнах ЄС./ Семенов В.Ф.,Набієва А.Е. Економічний аналіз, Тернопіль,ТНЕУ,Том 27, № 4 (2017)с. 83-90

37. Семенов В.Ф. Умови і сучасні тренди розвитку ділового туризму в Україні і світі/ Семенов В.Ф., Фадєєва Г.І. Регіональна економіка та управління, № 5 (18), Запоріжжя, 2017.- С.149-156.
38. Серегина В. Обзор мирового рынка конгрессного туризма / В.Серегина // Туризм: проблеми, перспективи, практика. - 2016. - № 2. - С. 22-23.
39. Смирнова О.А. Территориальная структура делового туризма в мире. Дисс. канд. геогр. наук. / О.А. Смирнова. - М.: - 2006. - 186 с.
40. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності / [За заг. ред. В.Ф. Орлова]. - К.: Грамота, 2006. - 264 с.
41. Титова Н.В. Діловий туризм в Україні: основні проблеми розвитку та шляхи їхнього вирішення / Н.В. Титова // Економіка і менеджмент культури. - 2013. - №1. - С. 67-74.
42. Туризм як національний пріоритет: Колективна монографія за редакцією І.М. Писаревського. - Х. ХНАМГ, 2010. - 284 с.
43. Холодилина Ю. Е. Ресурсний потенціал регіона як основа розвитку научного туризму / Ю. Е. Холодилина // Вестник Оренбургского государственного университета. - 2012. - № 8 (132). - С. 169-173.
44. Холодилина Ю. Е. Социально-экономическая эффективность формирования региональной системы научного туризма / Ю. Е. Холодилина // Вестник Оренбургского государственного университета. - 2014. - № 8 (169). - С. 148-153.
45. Черезова М. В. Педагогічні ознаки екскурсії / М. В. Черезова // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. - 2009. - №10. - С. 96-103.
46. Шляхта М.В. Нові тенденції в галузі туризму // Актуальні проб. природ. та гуман. наук у дослід. молод. вчен. "Родзинка". - 2013. - №15. - С.295-297.