

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ___ ” _____ 201__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка та
організація туристичної діяльності»

на тему: «Шляхи підвищення якості послуг на підприємствах готельного
господарства на прикладі готелю «Frederic Koklen»»

Виконавець:

студентка

Факультету міжнародної економіки

Киць Анастасія Андріївна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., ст. викладач

Бедрадіна Ганна Костянтинівна

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1. Сутність поняття «якість послуги» у туристичній сфері.....	6
1.2. Специфіка визначення якості послуг на підприємствах готельного господарства	17
1.3. Світовий досвід управління якістю готельних послуг	27
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	35
2.1. Загальна характеристика готелю «Frederic Koklen».....	35
2.2. Аналіз господарської діяльності готелю «Frederic Koklen»	47
2.3. Оцінка якості обслуговування у готелі «Frederic Koklen» на основі методу SERVQUAL	53
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «FREDERIC KOKLEN»	64
3.1. Основні заходи, спрямовані на підвищення якості обслуговування у готелі «Frederic Koklen».....	64
3.2. Економічне обґрунтування запропонованих заходів щодо вдосконалення якості послуг у готелі «Frederic Koklen»	73
ВИСНОВКИ	82
Список використаних джерел	86
Додатки	92

ВСТУП

Реалії сьогодення свідчать про те, що якість послуг набула надзвичайно великого значення у туристичній індустрії. Наряду з ціновою політикою та асортиментом пропонованих послуг, якість є важливою категорією, що в комплексі впливають на задоволеність споживача послугою.

Стрімкий розвиток туристичного бізнесу та загострення конкурентної боротьби в ньому викликало потребу у постійному вдосконаленні якості послуг. Для підприємств готельного господарства ця проблема є особливо актуальною. По-перше, якість обслуговування в готелі зазвичай є вирішальною у формуванні лояльності серед клієнтів, що, у свою чергу, на пряму впливає на прибуток. По-друге, надання послуг вищої якості є одним із пріоритетних напрямів формування стратегічних переваг, а отже й конкурентоздатності готельного підприємства. При цьому надані готелем послуги повинні не лише задовольняти мінімальні потреби споживачів, а навіть передбачувати та перевершувати їхні очікування.

Таким чином, якість надання послуг на підприємствах готельного господарства є актуальною темою сьогодення і потребує детального розкриття її теоретичного та практичного значення.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у розробці конкретних пропозицій та заходів, спрямованих на підвищення рівня якості послуг на підприємствах готельного господарства, а також їх економічному обґрунтуванні. Дослідження цього питання було проведено на прикладі готелю «Frederic Koklen».

Для досягнення поставленої мети необхідне вирішення наступних **завдань**:

- детальне розкриття сутності якості послуги у туристичній сфері;
- визначення специфіки якості послуг на підприємствах готельного господарства;
- аналіз світового досвіду управління якістю готельних послуг;
- характеристика готелю «Frederic Koklen» та послуг, що надаються;

- дослідження господарської діяльності готелю «Frederic Koklen»;
- проведення оцінки якості обслуговування у досліджуваному готелі;
- визначення шляхів підвищення якості надання послуг у готелі «Frederic Koklen»;
- обґрунтування економічної ефективності запропонованих заходів, спрямованих на підвищення якості послуг у готелі.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства.

Предметом кваліфікаційної роботи виступає сукупність теоретичних та практичних питань удосконалення якості послуг на підприємствах готельного господарства на прикладі готелю «Frederic Koklen».

Під час написання кваліфікаційної роботи була використана сукупність наукових **методів** дослідження. Зокрема, для більш глибокого розкриття поняття якості готельних послуг та вивчення чинників, які на неї впливають, було застосовано методи узагальнення та порівняння, індукції та дедукції, синтезу та аналізу, а для проведення аналізу основних показників діяльності готелю «Frederic Koklen» використовувались економіко-статистичні методи. Крім того, для наочного відображення стану розвитку готельного підприємства застосовувався також графічний метод.

Інформаційну базу кваліфікаційної роботи становлять теоретико-методологічний матеріал, дослідження та публікації вітчизняних і зарубіжних учених у сфері управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства. При проведенні дослідження використовуються міжнародні та національні нормативно-законодавчі документи у галуззі якості, статистичні дані та фінансова звітність готельного підприємства «Frederic Koklen», а також ресурси мережі Інтернет.

Практична цінність роботи полягає у можливому застосуванні пропозицій керівництвом готелю з метою формування стратегії підвищення якості готельних послуг.

Участь у конференціях і публікаціях. Окремі результати дослідження представлялися на науково-практичній конференції студентів ФМЕ ОНЕУ «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», а також опубліковані у вигляді наукової статті «Удосконалення якості обслуговування в готелях» у збірнику наукових праць, виданих за підсумками проведення даної конференції (2018 р.).

ВИСНОВКИ

На сьогодні проблема якості надання послуг на підприємствах готельного господарства залишається актуальною, що пояснюється посиленням вимог споживачів до готельного продукту в цілому та його якості зокрема. На даний момент гості готелю воліють отримувати високоякісний сервіс, що відповідає світовим стандартам і вимогам у галузі якості. Більше того, якість наданих послуг формує прихильність клієнтів до того чи іншого готелю, а також посилює конкурентну позицію підприємства на ринку. Саме тому будь-якому підприємству, а в особливості готельному, необхідно акцентувати увагу саме на якості обслуговування і намагатися навіть дещо перевершувати очікування своїх споживачів.

На підставі поглибленого вивчення поняття якості послуг на підприємствах готельного господарства і проведеного нами дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Якість послуг являє собою багатоаспектну категорію, що має чимало наукових підходів до її тлумачення. У широкому значенні якість готельної послуги можна визначити як ступінь, до якого сукупність притаманних послугі властивостей задовольняє різні потреби споживачів. Крім того, якість послуг в індустрії гостинності варто розглядати як соціально-економічне поняття, яке складається з чималої кількості взаємозумовлених та взаємозалежних складових, а саме персоналу, обладнання, менеджменту підприємства, сировини, технології та інших показників. Тому керівництву готельного підприємства необхідно здійснювати постійний контроль над кожним показником якості послуги.

2. Враховуючи специфіку готельних послуг, варто сказати, що ефективно проведення контролю якості можливо тільки з використанням експертних методів, серед яких: інтерв'ю, анкетування, метод бальних оцінок, «таємний покупець». Дещо рідше, але також використовують методи оцінки якості шляхом складання контрольного листка та побудови діаграми Парето та

діаграми Ісікави. Не менш дієвими є сучасні методи дослідження якості, такі як: SERVQUAL, SERVPREF, CIT та інші. Для всебічного дослідження якості надання готельних послуг застосовують також соціологічні методи (анкетування, інтернет-оцінка та відгуки у соціальних мережах).

3. Світовий практичний досвід демонструє, що конкурентоспроможну діяльність готельного підприємства забезпечує застосування системи управління якістю (СУЯ). Вона є невід'ємною частиною системи управління підприємством та являє собою дієвий інструмент, що робить можливим проведення управління якістю на всіх етапах життєвого циклу послуги. Крім того, у світовій практиці управління якістю послуг готельного господарства сформувалися універсальні моделі, найбільш популярним та часто використовуваними серед яких є модель «П'ять М», заснована К. Ісікава, та «Петля якості» Е.Демінга.

4. Для поглибленого дослідження якості надання послуг на підприємствах готельного господарства було обрано готель «Frederic Koklen», що має категорію «одна зірка». Готель знаходиться у самому центрі міста Одеса, має зручні під'їзні шляхи та власний майданчик для паркування автомобілей. Бутік-готель «Frederic Koklen» було відкрито у 2011 році у 4-поверховому Будинку Коклена, відомого архітектора 19 століття. У своєму складі готель має 17 комфортабельних номерів різних категорій, оснащених усіма необхідними зручностями. Кожен готельний номер має ексклюзивний дизайн, розроблений в одному із стилів: французькому, англійському чи іспанському. На першому поверсі розташований вишуканий ресторан і бар «Sophie Café», який пропонує відвідувачам страви французької, італійської та локальної кухні, створені за класичними рецептами у відповідності з останніми гастрономічними трендами. Окрім послуг розміщення і харчування, готелем також пропонуються послуги із проведення банкетів, організація ділових зустрічей з наданням необхідних технічних засобів, екскурсійне обслуговування, послуги з оренди яхт, морська рибалка, дайвінг тощо.

5. Проведений аналіз господарської діяльності готелю показав, що середня завантаженість готелю у 2017 році склала 75%. Найбільший пік завантаженості готелю «Frederic Koklen» припадає на липень, серпень і вересень. Варто також відзначити, що у 2017 році порівняно з 2016 роком загальна кількість наданих готелем послуг зросла на 5,63% із одночасним зменшенням кількості гостей майже на 15,5%, що пояснюється збільшенням середньої тривалості перебування до 5 днів. Також спостерігаються помітні зміни у співвідношенні кількості іноземних гостей та громадян України. У 2017 році відбувся відчутний приток іноземних гостей, який спричинив переважання іноземців у загальній кількості гостей готелю. У цілому спостерігається позитивна динаміка у діяльності готелю. Зокрема, у 2017 році на відміну від 2016 року загальний фінансовий результат до оподаткування збільшився на 136,1 тис. грн. Це сталося за рахунок збільшення прибутку від основної операційної діяльності, тобто від надання основних послуг, на 81,62 тис. грн., а також завдяки росту прибутку від додаткових послуг на 54,44 тис. грн.

6. Здійснене дослідження якості обслуговування у готелі «Frederic Koklen» за методикою SERVQUAL дозволило простежити різницю між очікуваннями та фактичною оцінкою гостей на основі попередньо розробленої анкети. У результаті обробки анкет 100 респондентів і проведених відповідних розрахунків було отримано від'ємне значення показника якості SERVQUAL, що свідчить про те, що у цілому очікування гостей були дещо більшими, ніж їхнє сприйняття якості обслуговування у готелі. Крім того, застосована методика дозволила окреслити найбільш проблемні питання, які спричинили зниження загального рівня якості надання послуг. Серед них варто відзначити: недостатню привабливість та інформативність буклетів, веб-сайту та інших інформаційних матеріалів; наявність значної кількості помилок і огріхів при обслуговуванні; недостатність знань персоналу для повних і вичерпних відповідей на питання гостей; проблему сприйняття готелем інтересів гостей як своїх власних; нерозуміння працівниками готелю специфічних потреб клієнтів; недостатню участь працівників готелю у вирішенні проблем гостей.

7. З метою усунення виявлених недоліків і підвищення рівня якості обслуговування у готелі «Frederic Koklen» було запропоновано впровадження конкретних заходів. Зокрема, для підвищення кваліфікації персоналу пропонується проведення комплексу тренінгів «Гостинність та стандарти обслуговування гостей», яке буде здійснюватися професійними бізнес-тренерами та фахівцями у галузі готельного господарства «Premier Hospitality Consulting». Крім того, з метою вдосконалення якості послуг, у тому числі інформаційних, було рекомендовано встановлення кнопки зворотного зв'язку на сайті готелю. Запровадження цього заходу передбачає, що гості готелю зможуть безперешкодно отримати усю необхідно інформацію та забронювати готельний номер по телефону у зручний для них час і абсолютно безкоштовно.

8. Здійснений розрахунок усіх витрат запропонованих заходів, спрямованих на підвищення якості обслуговування в готелі «Frederic Koklen», показав, що загальна вартість необхідних для цього коштів складає 109188 грн. Розрахований індекс прибутковості запропонованих заходів складає 13,18. Прогнозований період окупності становитиме 71 день. Такі показники високої рентабельності та швидкої окупності рекомендованих заходів пояснюється головним чином їх не надто високою вартістю у співвідношенні до загальних витрат готелю. Це свідчить про економічну доречність проведення цих заходів.

Список використаних джерел

1. Баєв В.В. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю туристичних послуг» — К.: МАУП, 2016. — 49 с.
2. Бедрадіна Г. К. Вибір і застосування методики оцінки якості послуг на туристичному підприємстві / Г. К. Бедрадіна, В. Г. Герасименко // Науковий вісник – Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. - Науки: економіка, політологія, історія. – 2008. - №14 (70). – С. 60-70.
3. Бедрадіна Г. К. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / Г. К. Бедрадіна, В. Г. Герасименко // Экономика Крыма. - 2010. - №1 (30). - С. 178-183.
4. Бедрадіна Г. К. Сучасні підходи до трактування поняття «Туристична послуга» / Г. К. Бедрадіна // Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети : матеріали VIII міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 27 жовтня 2017 р.). – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. – С. 23-24.
5. Бедрадіна А. К. Формирование управленческих целей, как этап создания системы качества на туристическом предприятии / А. К. Бедрадіна // Матеріали I Наукової міжнародної конференції на честь доктора економічних наук, проф. Шкітіної М.І. , «Управлінські науки в сучасному світі», 27 листопада 2014р. - Київ: Київський національний лінгвістичний університет, 2014.
6. 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.

7. Білецька Л. В., Білецький О. В., Савич В. І. Економічна теорія (Політекономія. Мікроекономіка. Макроекономіка). Навч. пос. 2-ге вид. перероб. та доп. — К.: Центр учбової літератури, 2009. — 688 с.
8. Бурса О.В. Сучасні моделі управління якістю та особливості їх застосування в готельному господарстві [Електронний ресурс]. — Режим доступу: file:///C:/Users/Admin/Downloads/Kk_2008_2_5.pdf
9. Вікіпедія SERVQUAL [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>
10. Горбашко Е.А. Управление качеством [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://stud.com.ua/10874/menedzhment/upravlinnya_yakisty
11. ГОСТ 28681.1-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://znaytovar.ru/gost/2/GOST_R_5068194_Turistskoekskur.html
12. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. пос. для студ./ О. Ю. Давидова, М. Писаревський Р. С. Ладиженська. — Харків : ХНАМГ, 2012. — 414 с.
13. Державний стандарт України 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://hihostels.com.ua/sites/default/files/hostely/dstu4527.pdf>
14. Державний стандарт України 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://dnaop.com/html/29636/doc-ДСТУ_4268_2003
15. Державний стандарт України 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003
16. Державний стандарт України. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT): ДСТУ ISO 9001:2015. — [Чинний від 2016-07-01]. — Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. — IX, 22 с. — (Національний стандарт України).].

17. Державний стандарт України ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://online.budstandart.com/ru/catalog/doc-page.html?id_doc=64030
18. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуг: ДСТУ ISO 9004-2-96. - [Чинний від 1996-11-07]. – Київ: Держстандарт України, 1997. – (Державний стандарт України).
19. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/dubodjelova.htm
20. Закон України "Про туризм" № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>
21. Кальченко Л.А. Форми прояву якості у наданні готельних послуг // Культура народів Причорномор'я. - 2011. - №218. - с.91-94.
22. Киць А.А. Удосконалення якості обслуговування в готелі / А.А. Киць // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – с. 279 – 283.
23. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: Підручник / Н. Є. Кудла. — К. : Знання, 2012. — 343 с.
24. Кучер Д. Б. Підвищення якості готельних послуг через внутрішню оптимізацію процесів надання послуг на вітчизняних підприємствах готельного господарства / Д. Б. Кучер [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/kucher2.htm.
25. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток і ефективність: Монографія. – К.: ДЕТУТ, 2011. – 208 с.
26. Лісовий А.В. Мікроекономіка: Навчальний посібник. — Київ: ДУЛ, 2003. — 192 с.

27. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
28. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Організація готельного обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/12090810/turizm/yakist_obsługovuvannya_gotelniy_sferi
29. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг : Підручник/ М.П.Мальська, Н.В.Антонюк, Н.М.Ганич.- К.: Знання, 2008.- 661 с.
30. Методи експертних оцінок [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/19650323/ekonomika/metodi_ekspertnih_otsinok
31. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості:: Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 368 с.
32. Нездойминов С. Г. Проблеми сертифікації системи менеджменту якості підприємств готельного бізнесу / С. Г. Нездойминов, Г. О. Ришкова // Крымский экономический вестник. – 2015. – № 4 (17). – С. 70-72.
33. Нездойминов С. Г. Роль персонала в обеспечении качества гостиничных услуг / С. Г. Нездойминов, А. В. Бурдияк // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. – С. 31–34.
34. Осадчук О.П. Наукові підходи до визначення поняття «якість» // Наукові праці НУХТ. - № 44. – 2012. – с. 155-159.
35. Офіційний сайт бутік-готелю «Frederic Koklen» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.koklenhotel.com/ua/statti/pro-gotel/gotel-z-istorieyu/>
36. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://marketintelligence.unwto.org/content/quality>
37. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку та торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=17c151ac-65a4-40c8->

8f5b35bf8184a506&title=RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategoriiGoteliamTaInshimObktamSchoPriznachaiutsiaDliaNadanniaPoslugZTimchasovogoRozmischenia-prozhivannia-VidannikhMinekonomrozvitku

38. Офіційний сайт Binotel [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.binotel.ua>
39. Офіційний сайт Booking [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.booking.com/hotel/ua/frederic-koklen-boutique.ru.html>
40. Офіційний сайт Premier Hospitality Consulting [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.premier-hospitality.com>
41. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навч. пос. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.,
42. Сагайдак М. П. Внутрішній маркетинг підприємств сфери послуг: дис. докт. ек. наук : 08.00.04 / Сагайдак Михайло Петрович – Київ, 2016. – 517 с.
43. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навч. посіб. /Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош, А.В. Ребенок — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328с.
44. Томаля Т.С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі [Електронний ресурс] / Т.С.Томаля, Я.І.Щипанова // Економіка. Управління. Інновації. – 2014. - №2 (12). - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56.
45. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник – Донецк : Донец. гос. ун-т економіки и торговли им. М.Туган-Барановского, 2012. — 328 с.
46. Траченко Л.А. Експертне оцінювання якості надання послуг з проектування як виду інжинірингу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2782/1/Експертне%20оцінювання%20якості%20надання%20послуг%20з%20проектування%20як%20виду%20інжинірингу.pdf>
47. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник,- К.: Атіка, 2006.- 264 с.

- 48.Шелудько В.М. Фінансовий менеджмент [Електронний ресурс]. – Режим доступу:https://pidruchniki.com/1584072010629/finansi/finansoviy_menedzhment
- 49.Шуляр Н.В. Складові систем якості промислового підприємства / Н. В. Шуляр // Вісн. Нац. ун-ту «Львів. Політехніка». - 2006. - № 567. - С. 321-326.
- 50.Якість продукції та конкурентоспроможність підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
https://stud.com.ua/20783/ekonomika/yakist_produktsiyi_konkurentospromozhnist_pidpriyemstva