

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Давиденко І. В.

(підпис)

“\_\_” \_\_\_\_\_ 2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Економіка та управління туристичною діяльністю»

на тему:

**«УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ГОТЕЛЬНОГО  
ПІДПРИЄМСТВА У СФЕРІ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ»**

**Виконавець:**

Студентка 6 курсу ЦВФН

Поліщук Катерина Віталіївна

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

д.е.н., доцент

Лебедєв Ігор Васильович \_\_\_\_\_

/підпис/

**Одеса - 2019**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>5</b>
1.1. Науково-методичні засади управління готельним підприємством.....	5
1.2. Сутність ділового туризму і його класифікація.....	22
1.3. Сучасний стан розвитку ділового туризму в Україні.....	27
<b>Розділ 2. Аналіз діяльності готелю «II Decameron» по впровадженню ділового туризму.....</b>	<b>39</b>
2.1. Загальна характеристика готелю ділового призначення «II Decameron».....	39
2.2. Аналіз економічної діяльності готелю «II Decameron».....	49
2.3. Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища готелю «II Decameron».....	57
<b>Розділ 3. Шляхи підвищення рівня обслуговування ділових та корпоративних туристів в готелі «II Decameron».....</b>	<b>64</b>
3.1.Оцінка конкурентної позиції готелю ділового призначення «II Decameron».....	64
3.2. Основні заходи спрямовані на покращення рівня обслуговування клієнтів та збільшення потоку ділових туристів в бізнес готелі «II Decameron.....	72
3.3 Інноваційні рішення спрямованні на покращення рівня надання послуг в готелі «II Decameron».....	77
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>83</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>85</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Діловий туризм – це один із сучасного туризму, що найбільш швидко розвивається. Щорічно в світі здійснюється більш ніж 100 млн бізнес-подорожей. За оцінками експертів Всесвітньої туристичної організації частка ділового туризму складає майже 20%. На діловий туризм припадає 60% доходів готелів та 50% доходів авіа-компаній.

Територіальний розподіл бізнес-подорожей по території України є дуже нерівномірним. Так центрами ділового туризму є такі міста як Київ, Одеса та Львів. Більш ніж 65% бізнес-готелів та 67% бізнес локацій, зокрема конференц-залів, припадає саме на ці регіони.

Варто відзначити, що на сьогодні, лише 20% українських бізнес-готелів відповідають світовим стандартам, а самого поняття «бізнес-готель» взагалі не існує в українському законодавстві. Тому особливо актуальним є аналіз діяльності бізнес-готелів, особливостей надання послуг бізнес-туристам та формування заходів спрямованих на покращення стану інфраструктури ділового туризму в Україні.

**Метою** випускної роботи є розробка шляхів покращення рівня надання послуг туристичним та корпоративним туристам в готелі ділового призначення «II Decameron».

**Завданням** даної роботи є:

1. Узагальнення науково-методичних засад управління готельним підприємством.
2. Дослідження сутності ділового туризму та його особливостей.
3. Аналіз сучасного стану розвитку ділового туризму на території України.
4. Надання загальної характеристики і аналіз стану діяльності готельного підприємства.

5. Аналіз економічного стану діяльності готельного підприємства у сфері ділового туризму.
6. Визначення політичних та економічних чинників впливу на діяльність готельного підприємства в сфері ділового туризму.
7. Проведення оцінки конкурентної позиції бізнес-готелю «Il Decameron».
8. Розробка та обґрунтування заходів спрямованих на удосконалення роботи готельного підприємства у сфері ділового туризму.
9. Розробка заходів щодо введення інноваційних технологій спрямованих на покращення якості надання сервісу в підприємстві готельного господарства.

**Об'єктом** дослідження є управління діяльністю готельного підприємства бізнес напрямку «Il Decameron».

**Предметом** дослідження є теоретичні та практичні аспекти діяльності готельного підприємства в сфері ділового туризму.

Для досягнення поставленої в роботі мети були використані наступні **методи дослідження**: метод порівняння, системний підхід, графічні методи, статистично-економічні тощо.

**Інформаційною базою** послужили послужили нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, наукові публікації вітчизняних та іноземних вчених, дані Всесвітньої Туристичної організації, відомості Інтернет ресурсів та провідних світових систем бронювання готелів, наукові статті, Закон України «Про туризм», дані офіційних сайтів бізнес-готелю «Il Decameron» та його найближчих конкурентів, дані звітності готельного підприємства «Il Decameron».

## ВИСНОВКИ

У першому розділі випускної роботи було розглянуто особливості управління готельним підприємством, досліджено сильні та слабкі сторони управління за контрактом, франчайзингом та орендою.

Вивчено специфіку надання послуг бізнес-мандрівникам, феномен ділового туризму та надано його класифікацію.

Україна є привабливою для ділового туризму, оскільки цей ринок у нашій країні все ще знаходиться на стадії зростання.

Другий розділ присвячений дослідженню організації обслуговування у готелі ділового призначення «II Decameron», в зв'язку з чим вивчена специфіка його діяльності; проаналізована організаційна структура управління даним засобом розміщення і проведена оцінка ефективності функціонування готелю на підставі даних первинної та статистичної звітності.

Серед позитивних явищ відзначені наступні: вдале місцезнаходження, затишна атмосфера, наявність багатофункціонального бізнес-центру, що дає можливість обслуговування туристів, що прибувають з діловими цілями.

Було проведено економічний аналіз діяльності готелю «II Decameron» та розраховано показники рентабельності. Фінансові показники готелю «II Decameron» вказують на його планомірний розвиток та рівномірне збільшення прибутків.

Враховуючи всі обставини можна зробити висновок, що готель «II Decameron» показує гарні показники прибутковості, а його ознаки рентабельності мають тенденцію до збільшення.

У третьому розділі, на підставі дослідження, проведеного раніше, визначення основних конкурентів готелю «II Decameron», а також після вивчення переваг туристів і з'ясування їх думки щодо обслуговування за допомогою відгуків, нами запропоновані певні рекомендації щодо підвищення ефективності функціонування даного засобу розміщення.

Для підвищення ефективності діяльності готельного закладу через розвиток сегменту ділових зустрічей, а також з виниклою необхідністю зростання і розвитку в умовах економічної кризи, керівництву готелю «II Decameron» пропонується створити банкетну зала на цокольному поверсі готелю та переробити кімнати переговорів у СПА-центр.

Також, пропонуємо впровадити для готелю «II Decameron» наступні заходи щодо покращення обслуговування бізнес-клієнтів: впровадження енергоефективної технології «Система контролю доступу» із використанням продукції SPG Keyless від Starwood, встановлення додаткових телевізорів в номери першої категорії та встановлення технології «розумне дзеркало» з тачскрином в номери вищої категорії.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрушків Б. М. Основи менеджменту с.52.
2. Класифікація ділового туризму: Писаревський І.М . с.18.
3. Луцишин Н.П. Економіка й організація міжнародного туризму: навч. посіб. с. 27.
4. Форма статистичної звітності № 1-КЗР (готель «Іль Декамерон»).
5. Форма бухгалтерської звітності № 2 «Звіт про фінансові результати» (готель «Брістоль»).
6. Agoda [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.agoda.com>.
7. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
8. TripAdvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tripadvisor.ru>.
9. UNWTO (Всесвітня туристична організація) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto>.
10. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. проф. В.Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
11. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2009. – 408 с.
12. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
13. 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.
14. Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К0, 2008. – 328 с.

15. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: навч. посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
16. Офіційний сайт готелю «Il Decameron» [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://ildecameron.com.ua>
17. Офіційний сайт готелю «Бристоль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bristol-hotel.com.ua>
18. Офіційний сайт готелю «М1» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://m1clubhotel.com/ua>
19. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.
20. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. - 18 с.
21. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
22. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: учебное пособие / О. П. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004.
23. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.
24. Квартальнов В.А. Туризм : учебник. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 320 с.
25. Колесник О. О. Оцінка стану конкурентоспроможності туристичних підприємств України / О. О. Колесник // Економіка. Управління. Інновації. - 2009. - №2.
26. Конференц-сервіс в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conference-service.com.ua>.
27. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.portal.rada.gov.ua>.