

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістр**  
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанным бізнесом»

на тему: «Удосконалення рекламної діяльності підприємств готельного бізнесу (на прикладі готелю «Континенталь»)»

**Виконавець:**

Студентка факультету центр заочної і  
вечірньої форми навчання

Вербицька Станіслава Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові) \_\_\_\_\_ /підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_ к.е.н., доцент \_\_\_\_\_

(науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_ Нечева Наталя Валеріївна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) \_\_\_\_\_ /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Сьогодні готельний бізнес характеризується високим рівнем конкуренції. На перший план виходить розробка стратегія розвитку готельних підприємств з метою підвищення їх конкурентоспроможності та завоювання більшої частки ринку. Тому основні зусилля спрямовані на просування готелю, привернення уваги цільової аудиторії, створення позитивного іміджу, і як результат – отримання нових споживачів та постійних клієнтів.

Одним з найважливіших елементів даної стратегії є рекламна діяльність суб'єктів готельного бізнесу – інформація, поширена будь-яким способом, у будь-якій формі та з використанням будь-яких засобів, адресована невизначеному колу осіб та спрямована на привернення уваги до об'єкта рекламування, формування або підтримка інтересу до нього та його просування на ринку готельних послуг. Сьогодні реклама у готельному бізнесі виступає цілеспрямованим поширенням інформації про готельні послуги, з метою інформативного впливу на споживача для просування та продажу готельного продукту, що сприяє появі у покупця зацікавленості та бажання купити рекламований набір послуг. В сучасних економічних умовах реклама покликана інформувати споживача про готель, формувати позитивне враження про якість готельних послуг, сприяючи тим самим зростанню потоку клієнтів та підвищення ефективності готельного бізнесу.

В будь-якому разі, рекламна діяльність сьогодні міцно увійшла в життя готельного бізнесу. Відповідно актуальність цієї теми обумовлена тим, що прибутковість готельного підприємства безпосередньо залежить від адекватної, відповідної та своєчасно створеної рекламної кампанії. Реклама для готельного бізнесу грає колосальну роль у збереженні та зміцненні позицій готельних підприємств на ринку послуг гостинності. Рекламування – це не просто поточні витрати, це стратегічний вид діяльності, який слід розглядати як інвестицію у готельний продукт чи готельний бренд.

**Метою кваліфікаційної роботи** є обґрунтування напрямків удосконалення рекламної діяльності підприємства готельного бізнесу.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**: 1) визначити поняття та значення рекламної діяльності для підприємств готельного бізнесу;

2) розглянути види реклами на підприємствах готельного бізнесу;

3) з'ясувати особливості управління рекламною діяльністю на підприємствах готельного бізнесу;

4) охарактеризувати в загальному вигляді господарську діяльність бізнес-готелю «Continental»;

5) проаналізувати рекламні засоби просування послуг бізнес-готелю «Continental»;

6) здійснити оцінку ефективності рекламного менеджменту бізнес-готелю «Continental»;

7) запропонувати рекомендації щодо удосконалення Internet-реклами бізнес-готелю «Continental»;

8) розробити та реалізувати комплекс рекламних заходів з удосконалення управління рекламною діяльністю готелю «Continental»;

9) провести розрахунок економічної ефективності розроблених заходів.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 56 найменувань та 8 додатків. Загальний обсяг роботи становить 109 сторінок. Основний зміст викладено на 98 сторінках. Робота містить 30 таблиць, 18 рисунків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні засади рекламної діяльності підприємств готельного бізнесу» досліджено поняття рекламної діяльності підприємств

готельного бізнесу, охарактеризовано особливості управління рекламною діяльністю готельних підприємств, виявлено сучасні тенденції реклами на готельних підприємствах.

У другому розділі досліджено «Аналіз стану рекламної діяльності бізнес-готелю «Continental» проведена оцінка господарської діяльності бізнес-готелю «Continental», проаналізовано рекламне середовище бізнес-готелю «Continental» та оцінено рівень її конкурентоспроможності. Здійснено аналіз стану організації рекламного менеджменту в бізнес-готелі «Continental».

У третьому розділі «Напрями удосконалення управління рекламною діяльністю бізнес-готелю «Continental» обґрунтовано оптимізацію організаційної структури управління Internet-рекламною діяльністю в бізнес-готелі, розроблено комплекс рекламних заходів для бізнес-готелю «Continental», проведено оцінку ефективності розроблених заходів.

## **ВИСНОВКИ**

Отже, підводячи підсумок, можна зробити наступні висновки. Підводячи підсумок, можна зробити наступні висновки.

1. Рекламна діяльність в готельному бізнесі – це маркетингові прийоми, які спрямовані на створення інформації рекламного характеру, доведення цієї інформації до потенційного споживача, до цільової аудиторії, з метою просування готельних підприємств на конкретному ринку, створення позитивного образу у споживача щодо рекламованих готельних послуг. Основна мета реклами в готельному бізнесі – це створення позитивного іміджу готелю, формування попиту і стимулюванню збуту готельних послуг. Саме завдяки рекламі готелі можуть здійснювати брендинг, підвищувати поінформованість клієнтів, передавати свої цінності і підкреслювати свою якість.

2. Сьогодні в готельному бізнесі застосовують різноманітні види реклами: друковану, аудіовізуальну, радіо- та телерекламу; виставки та

ярмарки, рекламні сувеніри, пряму поштову рекламу, зовнішню рекламу, комп'ютерну рекламу. В даний час найбільш актуальним і поширеним видом реклами в готельному бізнесі виступає інтернет-реклама. Правильний вибір виду реклами та її хороша організація в готельному бізнесі – важливе умова ефективної стратегії його розвитку, його обов'язкова складова, тому що реклама є способом встановлення зв'язку з відвідувачами готелів, а також інструментом, що забезпечує просування готельних послуг.

3. Управління рекламною діяльністю на підприємствах готельного бізнесу – це систематичний і планомірний процес аналізу, планування і реалізації розроблених рекламних заходів та контроль за їх проведенням. Механізм управління рекламною діяльністю готельного підприємства включає наступні етапи: визначення цілей рекламної рекламного менеджменту; обґрунтування цільової аудиторії впливу реклами; визначення методу й розрахунок рекламного бюджету; формування змісту та конструкції рекламного звернення; контроль й оцінка ефективності рекламної діяльності.

4. Бізнес-готель «Continental» є одним з найсучасніших готельних комплексів Одеського регіону. Даний готель ідеально пристосований для ділових поїздок та відряджень. Бездоганний сервіс, безпека і невпинне прагнення до досконалості визначають переваги цього готелю. Номерний фонд готелю включає 55 номерів різних категорій. На території бізнес-готелю «Continental» розташовані ресторан, бар, конференц-зал, SPA-комплекс, а також салон краси. Організаційна структура управління бізнес-готелем «Continental» відноситься до лінійно-функціонального типу. На протязі 2018-2020 років бізнес-готель «Continental» здійснював ефективну господарську діяльність, отримував прибутки та збільшував обсяги надання послуг в сфері розміщення, громадського харчування та відпочинку.

5. Бізнес-готель «Continental» в своїй маркетинговій діяльності використовує широкий спектр рекламних засоби просування послуг: зовнішню рекламу, поліграфічну рекламу (проспекти, буклети, візитки, фірмові бланки, конверти), рекламу в спеціалізованих довідниках, сувенірну

рекламу (ручки, чашки, запальнички, футболки, предмети побуту із логотипом готелю). Важливу роль у просуванні послуг бізнес-готелю «Continental» грає інтернет-реклама. Готельний комплекс має офіційний сайт, на якому розміщена інформація про послуги, ціни і місце розташування, а також надана можливість забронювати номер. Реклама про бізнес-готель «Continental» також представлена на провідних туристичних сайтах. Для просування своїх послуг готель використовує й соціальні мережі (Фейсбук, Інстаграм, Твіттер), а також відеохостинг YouTube.

6. Оцінка ефективності рекламного менеджменту готельного підприємства «Continental» показала, що на рекламну діяльність виділяється 2% від виручки, що є недостатнім для ефективного використання різних рекламних засобів. Найбільшу частку в рекламному бюджеті бізнес-готелю «Continental» займають витрати на поліграфічну та сувенірну рекламу, а найменше витрат приходить на зовнішню рекламу. В цілому витрати на здійснення рекламних заходів в 2018-2020 роках були результативними, вони принесли бізнес-готелю «Continental» щорічне збільшення виручки від реалізації та чистого прибутку. Позитивна оцінка послуг бізнес-готелю «Continental» на сайтах, де розміщена реклама готелю (Booking.com, TripAdvisor, Google), свідчить про ефективність реклами в мережі Інтернет. Проведений SWOT-аналіз засвідчив про необхідність активізації рекламних заходів з метою збільшення бізнес-готелем «Continental» своєї ринкової частки.

7. На даний момент часу бізнес-готелю «Continental» необхідно провести удосконалення Internet-реклами за такими напрямом: більше інформативне наповнення web-сайту готелю та його просування в мережі Internet; використання контекстної та банерної реклами; розміщення реклами на форумах та спеціальних тематичних Internet-майданчиках; здійснення Email-розсилки; організації реклами в соціальних медіа. З метою просування бізнес-готелю «Continental» в мережі Internet доцільно на постійній основі найняти web-адміністратора, який буде займатися інтернет-рекламою готелю,

а також наповненням та вдосконаленням сайту готелю. Вся Internet-реклама бізнес-готелю «Continental» має бути направлена на збільшення числа клієнтів готелю; розширення цільової аудиторії; зростання рентабельності продажу готельних послуг; створення позитивного іміджу та підвищення популярності готелю та його web-сайту. Також бізнес-готелю «Continental» рекомендується звернути увагу на негативні відгуки про готель в мережі Internet та реагувати на них належним чином.

8. Бізнес-готелю «Continental» з метою підвищення своєї конкурентоспроможності, збільшення обсягів продажу готельних послуг, формування сприятливого іміджу доцільно організувати проведення комплексу рекламних заходів, а саме: покращення зовнішнього та внутрішнього рекламного оформлення будівлі бізнес-готелю; розміщення рекламних щитів в бізнес-центрах Одеси; реклама готелю в картографічному довіднику «2ГІС»; радіо-реклама готелю в туристичний сезон; роздача рекламних листівок в аеропорту та залізничному вокзалі Одеси; виготовлення та роздача рекламних буклетів, візиток та сувенірної продукції (промо-сумок).

9. Всі розроблені заходи щодо удосконалення управління рекламною діяльністю бізнес-готелю «Continental» спрямовані на збільшення прибутковості, формування попиту і стимулювання збуту, інтенсивну рекламу. Проведені розрахунки показали, що в перший рік економічний ефект від реалізації запропонованих заходів буде позитивний, а в наступні роки буде тільки зростати і в кінці п'ятого року становитиме 249685 грн. Загальний розмір чистого грошового потоку за п'ять років складе 973357 грн. В свою чергу, чистий дисконтований дохід становитиме 436989 грн. Дисконтований термін окупності розроблених заходів з удосконалення управління рекламною діяльністю бізнес-готелю «Continental» складає 3,4 роки.