

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньою програмою
Економіка та організація готельно-ресторанної справи

на тему: «Розвиток європейського ринку готельних послуг на прикладі
мережі "Reikartz Hotel Group"»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Гайченко Любов Владиславівна

/підпис/

Науковий керівник:

_____ к.е.н., доцент _____

Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної теми. Готельна індустрія сповнена конкуренції та продовжує демонструвати зростання завдяки зміцненню глобального пулу мандрівників. Конкурентний характер галузі означає, що кількість об'єктів, які готельна компанія має під своєю назвою, може змінюватися. Це відбувається через те, що компанії будують, купують, продають нерухомість або впроваджують нові розважальні, ділові та рекреаційні послуги. Регіональність та стійкість привертають увагу до пропонованого готельного продукту, а діджиталізація створює оптимізовані процеси для досягнення гарантованої прибутку та підготовки бізнесу до майбутнього. Наразі, готельна індустрія існує не тільки для розвитку внутрішнього чи зовнішнього туризму та економіки країни, але й для створення екологічних та ергономічних способів задоволити потреби споживачів готельного продукту.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка процесу впровадження нових послуг як елементу різноманітності дозвілля у готелі «Reikartz Рівер Миколаїв».

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- розкрити поняття та особливості ринку готельних послуг;
- навести місце готельних мереж на світовому ринку готельних послуг;
- проаналізувати сучасний стан готельної індустрії Європи;
- провести аналітичне дослідження ринку готельних послуг України;
- дослідити розвиток готельної мережі «Reikartz Hotel Group»;
- надати загальну характеристику діяльності готелю «Reikartz Рівер Миколаїв»;
- навести пропозиції щодо стратегічного розвитку готельної мережі «Reikartz Hotel Group»;
- запропонувати шляхи розвитку готелю «Reikartz Рівер Миколаїв»

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (41). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 97 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 78 сторінках. Робота містить 10 таблиць, 41 рисуноків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти функціонування ринку готельних послуг Європи» визначено поняття та особливості ринку готельних послуг, досліджено місце готельних мереж на світовому ринку готельних послуг, проаналізовано сучасний стан готельної індустрії.

У другому розділі «Дослідження розвитку європейського ринку готельних послуг на прикладі готельної мережі «Reikartz Hotel Group» проведено аналітичне дослідження ринку готельних послуг України, проаналізовано розвиток готельної мережі Reikartz, охарактеризовано діяльність готелю Reikartz Рівер Миколаїв.

У третьому розділі «Основні рекомендації, спрямовані на вдосконалення мережі «Reikartz Hotel Group» запропоновані стратегічний розвиток готельної мережі «Reikartz Hotel Group», шляхи розвитку готелю Reikartz Рівер Миколаїв.

ВИСНОВКИ

1. Ми розкрили поняття та особливості ринку готельних послуг та визначили скільки відсотків ВВП у розвинених країніх припадає на індустрію гостинності. Навели дві основні причини різниці ринку готельних послуг від ринку матеріальних послуг. Визначили специфіку готельного обслуговування, його особливості та техніки, а також технологічний процес надання готельних послуг. Було проаналізовано виключні особливості та характеристики готельної послуги, її класифікацію на основні види. Окрім

цього, було проаналізовано основні особливості формування попиту, пропозиції, конкуренції та ціни на готельні послуги;

2. Ознайомившись із звітностями UNWTO та інших статистичних сервісів, що пропонують фінансовий аналіз підприємств, ми визначили місце готельних мереж на світовому ринку готельних послуг. Також було виявлено основні завдання, що слугують головними причинами створення міжнародних організацій для моніторингу процесів у готельному бізнесі. Окрім цього, ми класифікували основні чинники та фактори, що впливають на розвиток готельних мереж і графічно пояснили процес глобалізації.

Ми дали визначення поняттю готельної мережі та навели основні принципи її створення. Також визначили і графічно ілюстрували найбільші готельні мережі світу, кількість їх об'єктів нерухомості та пропозиції готельних мереж у Європі за 2021 рік. Було складено класифікацію головних причин у стратегічному управлінні, маркетингу, менеджменту та фінансах для створення готельної мережі чи приєднання до готової;

3. Було проведено аналіз сучасного стану готельної індустрії у світі, з урахуванням епідемологічних наслідків та карантинних обмежень. Ми визначили та графічно позначили фінансовий рейтинг груп готелей, зміни у маркетинговій капіталізації готельних лідерів, зміни у кількості співробітників за 2020 та 2021 роки. Також ми ознайомилися та проаналізували звіти про рух коштів провідних груп готелей, порівняли вартості 1 кімнати на різних підприємствах готельного господарства, та порівняли оціночні вартості самих підприємств.

Окрім цього, ми ознайомилися із фінансовим та ринковим скорингом готельної мережі Reikartz Hotel Group на європейському ринку готельних послуг, а саме із його часткою у секторі, місцем на субринку, абсолютним приростом виручки та показниками рентабельності.

4. Ми провели аналітичне дослідження українського готельного ринку, визначали його актуальні недоліки та проблеми, які не встигли вирішити готельєри після епідемії Covid-19. Ознайомилися та проаналізували

результати дослідження українському ринку готельних послуг від Horwath HTL. Дізналися про поточний стан справ у готелях в обласних центрах та у заміських закладах, про заходи що вживають готельєри щоб чинити опір післяепідемологічному періоду та про державні сприяння та урядові субсидії, що були введенні для скорішого відновлення готельної індустрії в Україні.

Було наведено приклади заходів, що вжили українські готельєри для подолання післякарантинної кризи та основні тенденції розвитку на ринку готельних послуг України;

5. Розкрили історію заснування та хронологію розвитку готельної мережі Reikartz Hotel Group, визначили та описали її основні зонтичні бренди та партнерів, графічно відобразили міста України у яких працюють заклади мережі RHG, ознайомилися із основними обов'язки керуючої компанії Reikartz Hotel Management. Окрім цього, ми розповіли про можливість придбання франшизи, основні вимоги для придбання та економічні перспективи діяльності під іменем відомого українського бренду;

6. Ми ознайомилися із місцерозташування готелю Reikartz Рівер Миколаїв та його основними видами діяльності за законодавчо-правовими документами, навели характеристику фінансово-економічної діяльності готелю Reikartz Рівер Миколаїв та ознайомилися із динамікою основних економічних та інших показників. Ознайомились із туроператором Reikartz Travel Ukraine і компанією Reikartz-MICE, а також послугами які вони надають гостям. Окрім цього, ми класифікували послуги готелю на платні та безкоштовні.

Також, було проаналізовано загальний рейтинг готелю та за його окремими критеріями за допомогою відгуків на сайті Booking.com і визначено національності гостей, що приїздили до готелю. Була складена матриця SWOT-аналізу готельного підприємства «Reikartz Рівер Миколаїв»

7. В результаті аналізу переліку послуг готелю виявлено певні недоліки та розроблено наступні заходи для розвитку готельної мережі «Reikartz Hotel Group»:

- Роздивитися 7 стратегій розвитку міжнародних готельних мереж (Таблиця 3.1) та обрати найбільш зручну;
- Провести роботу із персоналом для утримання штату;
- Зробити дослідження та проаналізувати досвід конкурентів на ринку України;
- Провести один із обраних типів інтеграції: “уперед” чи “назад”;

8. Для покращення ефективності роботи закладу готельного господарства «Reikartz Рівер Миколаїв» було запропановано такі рекомендаційні напрями розвитку надання послуг:

- Ввести новітню систему управління та контролю якості послуг;
- Заснувати глобальні програми навчання та розвитку персоналу;
- Провести реорганізацію етапів мотивації персоналу;
- Акцентувати свою увагу на спадкоємності міжнародного досвіду;
- Оновити систему розрахунків у готелях.