

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

(назва бакалаврської програми)

на тему: **«Організація роботи готельної мережі у кризовий період (на прикладі готельного оператора «Maestro»)»**

**Виконавець:**

студентка центру заочної та вечірньої форми  
навчання

**Носова Ганна Андріївна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

К.е.н., доцент

**Шикіна Ольга Володимирівна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

Одеса 2023

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Організація роботи готельної мережі у кризовий період є дуже актуальною і важливою, особливо у сучасному світі, де готельна індустрія стикається зі складними викликами і кризовими ситуаціями.

Кризові періоди, такі як пандемія, економічні спади або природні катастрофи, мають серйозний вплив на готельну галузь. У таких умовах готельні оператори повинні швидко адаптуватись, приймати стратегічні рішення та вживати необхідні заходи для збереження бізнесу.

Дослідження організації роботи готельної мережі у кризовий період на прикладі готельного оператора «Maestro» дозволить виявити найефективніші практики та стратегії, які можуть бути використані для успішного функціонування готельних мереж в умовах кризи.

Результати дослідження можуть бути корисними для готельних операторів, менеджменту готельних мереж та фахівців у галузі готельного бізнесу, які бажають розширити свої знання щодо організації роботи у кризових умовах. Розробка рекомендацій та стратегій на основі дослідження може сприяти покращенню стійкості готельної мережі «Maestro» до кризових ситуацій і забезпечити її успішне функціонування навіть у важкі періоди.

**Мета кваліфікаційної роботи** є розробка шляхів удосконалення роботи готельного оператора «Maestro».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити роль готельних мереж в світовій готельній індустрії;
- розглянути практику кризового менеджменту в міжнародних готельних мережах;
- визначити сучасні готельні тенденції розвитку готельних мереж;
- дослідити загальну організаційно-економічну характеристику готельного оператора «Maestro»;
- провести дослідження основних засобів кризового менеджменту на прикладі готельного оператора «Maestro»;
- надати аналіз конкурентоздатності готелів мережі «Maestro» на українському ринку гостинності в умовах кризи;
- виявити основні проблеми у функціонуванні готельного оператора «Maestro»;
- розробити шляхи управління кризовою ситуацією готельного оператора «Maestro».

**Об'єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є процес організації роботи готельної мережі у кризовий період.

**Предметом дослідження** кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання удосконалення роботи готельної мережі у кризовий період на прикладі готельного оператора «Maestro».

**Методом дослідження** роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу

конкурентних позицій готельного оператора «Maestro»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі діяльності готельного оператора «Maestro»); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки позицій підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів удосконалення роботи готельного оператора «Maestro»).

**Інформаційна база дослідження.** Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених готельним мережам, досить мало уваги приділено удосконаленню роботи готельних операторів під час кризи.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності готельного оператора «Maestro».

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (58 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 66 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 61 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 5 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Носова Г.А. Організація роботи готельної мережі у кризовий період / Всеукраїнська науково-практична інтернет конференція «Готельно-ресторанний та туристичний бізнес в Україні: проблеми та перспективи розвитку», 15-16 березня 2023 р., Миколаїв-2023. 74 с. С. 42-44.
2. Носова Г.А. Роль готельних мереж в світовій готельній індустрії / Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали III Міжнародної науковопрактичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2023 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2023. 255 с. С. 177-180.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Науково-теоретичні засади функціонування готельних мереж у кризових умовах» було розглянуто роль готельних мереж в світовій готельній індустрії. Було наведено практики кризового менеджменту в міжнародних готельних мережах та сучасні готельні тенденції розвитку готельних мереж.

У другому розділі «Аналіз показників функціонування готельного оператора «Maestro»», надано загальну характеристику готельного оператора «Maestro». Проведено дослідження основних засобів кризового менеджменту на прикладі

готельного оператора «Maestro» та проаналізовано конкурентоздатність готелів мережі «Maestro» на українському ринку гостинності в умовах кризи.

У третьому розділі «Шляхи удосконалення роботи готельного оператора «Maestro» в кризовий період» було виявлено основні проблеми у функціонуванні готельного оператора. Було визначено шляхи управління кризовою ситуацією готельного оператора «Maestro».

## ВИСНОВКИ

Виконане дослідження дало змогу дослідити організацію роботи готельної мережі у кризовий період (на прикладі готельного оператора «Maestro»):

1. Туристична діяльність – є невід’ємною частиною світової економіки. А в свою чергу готельна індустрія є базовою складовою туристичної діяльності. Основним завданням готельної діяльності – є задоволення потреб туристу. Зважаючи на те, що туристична галузь дуже швидко розвивається і відповідно потреби туристів зростають, найважливішим компонентом готельної діяльності вже не можна назвати просто послуги з розміщення і харчування. Наразі основою готельного господарства є «гостинність». Гостинність передбачає надання туристові особливої низки послуг. Особливість готельної послуги як продукту в тому, що вона має нематеріальний характер, а її виробництво співпадає у місці і часі з її споживанням.

2. Усі готельні підприємства поділяються на дві основні групи: незалежні підприємства і готельні мережі. На ринку готельних послуг підприємства, що належать до готельної мережі мають низку переваг перед незалежними підприємствами. Серед них централізоване керівництво, стандартизація надання послуг, впізнаваність великого бренду, економія на поставках оптової продукції, економія на маркетинговій кампанії.

3. Аналізуючи тренди розвитку світової готельної індустрії наведемо, що активну позицію на ринці займають готельні оператори з Китаю, а готельні мережі по типу InterContinental Hotel Group (IHG), BWH Hotel Group (раніше Best Western), AccorHotels, Choice поступово відходять на другий план. Карта міжнародної готельної індустрії у 2023 році притерпиться великих змін за рахунок виходу з готельного ринку РФ майже всіх крупних готельних мереж. Крім того відбулося поглинання готельної мережі Radisson Hotel Group, тепер вона знайде своє відображення як комплекс брендів серед мережі Choice Hotels International.

4. Дослідження готельної мережі «Maestro» показало, що це прогресивна готельна мережа, що позиціонує себе, як мережа для молодих, прогресивних та успішних людей. Хоча зараз готельна мережа сконцентрована у межах Одеси, є амбіції на розширення у інші регіони. До послуг готельної мережі «Maestro» відносять управління, готельний девелопмент, інвестування та консалтинг. До мережі зараз входить 5 діючих готелів.

5. Наслідки кризи можуть призвести до раптових або поступових змін. Післякризові зміни в організації можуть бути тривалими або короткотерміновими, якісними або кількісними, тимчасовими або необоротними. Вони можуть мати як

позитивний, так і негативний вплив як на саму організацію, так і на оточуюче середовище, включаючи соціум і екологію. Тому керівництво повинно відповідально підходити до прийняття антикризових рішень.

6. Була проведена оцінка позиції готельної мережі «Maestro» серед конкурентів, що мають статус національних. До переліку конкурентів нами було включено готельні мережі «Premier Hotels and Resorts», «Reikartz Hospitality Group» та «Ribas Hotels Group». У ході аналізу були використані дані отримані у вільному доступі Internet. Так, готельна мережа «Maestro» отримав зважену оцінку 2,33, що значно нижче за середню. За цим показником готельна мережа відстає від своїх найближчих конкурентів.

7. Для покращення ефективності маркетингової діяльності готельної мережі "Maestro" рекомендується виконати кілька кроків. По-перше, необхідно провести аналіз цільової аудиторії та ретельно вивчити її потреби та вимоги. По-друге, слід розробити чітку маркетингову стратегію, яка включатиме сегментацію ринку, визначення унікальної цінності готельної мережі та формування привабливого бренду. По-третє, варто активно використовувати онлайн-маркетингові інструменти, такі як соціальні медіа, контент-маркетинг, електронна пошта та пошукова оптимізація. По-четверте, важливо підтримувати взаємодію з клієнтами через програми лояльності, відгуки та спеціальні пропозиції. Нарешті, по-п'яте, необхідно постійно моніторити результати маркетингових кампаній та аналізувати їх ефективність, щоб вносити корективи і підвищувати результативність.

8. Особливу увагу потрібно приділити участі керівничої ланки персоналу і безпосередньо власника готельної мережі у різноманітних туристичних і готельних конференціях і виставках, де можна набрати безцінний міжнародний досвід керування готельними і туристичними підприємствами, відстежити сучасні тенденції ринку гостинності і туризму. Будь-яке підприємство працює першу чергу в інтересах власника, а отже основою продуктивної роботи готельного підприємства є означена стратегія, яку власник має обрати і притримуватися.

## АНОТАЦІЯ

**Носова Г.А. «Організація роботи готельної мережі у кризовий період (на прикладі готельного оператора «Maestro»).**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес організації роботи готельної мережі у кризовий період. Предметом дослідження є науково-практичні питання удосконалення роботи готельної мережі у кризовий період на прикладі готельного оператора «Maestro».

Метою роботи є розробка шляхів удосконалення роботи готельної мережі «Maestro».

У роботі проаналізовано сутність та походження поняття готельна мережа, виявлена практика кризового менеджменту, що впливає на роботу готельних мереж у сучасний період. Аналізується надання послуг у готельній мережі «Maestro». Оцінюється ефективність впровадження запропонованих заходів щодо управління кризовою ситуацією готельної мережі «Maestro».

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження ряду заходів. Проаналізована ефективність, враховуючи прибуток та витрати на впровадження заходів.

**Ключові слова:** готельна мережа, криза, послуги, готель, удосконалення.

#### ANNOTATION

**Nosova G.A. «Organization of the hotel network during the crisis period (on the example of the hotel operator "Maestro")».**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2023.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

The object of the study is the process of organizing the work of the hotel network during the crisis period. The subject of the research is the scientific and practical issues of improving the operation of the hotel network in the crisis period, using the example of the hotel operator "Maestro".

The purpose of the work is to develop ways to improve the operation of the Maestro hotel chain.

The work analyzes the essence and origin of the concept of a hotel chain, reveals the practice of crisis management, which affects the operation of hotel chains in the modern period. The provision of services in the hotel chain "Maestro" is analyzed. The effectiveness of the implementation of the proposed measures to manage the crisis situation of the hotel chain "Maestro" is evaluated.

Based on the results of the study, the feasibility of implementing a number of measures was formulated. The effectiveness was analyzed, taking into account the profit and costs of implementing the measures.

**Key words:** hotel network, crisis, services, hotel, improvement.