

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Економіка та управління туристичною діяльністю»

на тему: **«Організаційно-економічні аспекти функціонування  
чотиризіркових готелів»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної  
економіки

Дем'янчук Катерина Федорівна \_\_\_\_\_

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Основний закон маркетингу вимагає, щоб будь-який товар (або послуга), що надходить на ринок, точно відповідав запитам споживача. Дослідження показують, що задоволеність клієнтів залежить від здатності готелю повністю задовольняти потреби клієнтів. В сучасних умовах активного розвитку міжнародних туристичних поїздок зростають та диверсифікуються потреби туристів відносно основних і додаткових послуг закладів розміщення, що дало поштовх створенню різних підприємств готельного господарства залежно від рівня обслуговування та рівня комфорту. Групування готелів за цими ознаками тягне в свою чергу відповідну організацію роботи готелю, напрацювання стандартів обслуговування та певну політику цін. Цілком очевидно, що така різноплановість пропозиції готельних послуг потребує певної систематизації ознак, тобто категоризації. Встановлення категорій засобам розміщення сучасному етапі розвитку індустрії гостинності є одним з найактуальніших питань готельного господарства, що хвилює як готельєрів та інвесторів, так і туристів, які обирають найбільш оптимальні умови для проживання під час подорожі.

**Метою** кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення функціонування чотиризіркових готелів на прикладі одеського готелю «Wall street».

**Завданнями** даного дослідження є:

- виявлення сутності, цілей та принципів визначення категорій готелів;
- розроблення порівняльної характеристики системи категоризації готелів в Україні та європейської системи «Hotelstars Union»;
- дослідження зарубіжного досвіду функціонування чотиризіркових готелів;
- проведення аналізу сучасного стану ринку послуг чотиризіркових готелів Одеського регіону;
- вивчення специфіки функціонування одеського чотиризіркового готелю «Wall Street»;
- аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності чотиризіркового готелю «Wall Street»;
- пропонування заходів щодо вдосконалення категоризації готелів в Україні з урахуванням європейського досвіду;
- розробка комплексу заходів щодо удосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street»;
- економічне обґрунтування заходів, спрямованих на удосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street».

**Об'єктом** дослідження є процес функціонування чотиризіркових готелів.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

**Інформаційну базу** склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські за зарубіжні нормативно-правові акти, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, статистичні збірники, зокрема публікації Всесвітньої туристичної організації, відомості міжнародного інтернет-порталу «Booking.com», а також звітні дані чотиризіркового готелю «Wall Street».

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (60 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 92 сторінки. Основний зміст викладено на 87 сторінках. Робота містить 27 таблиць та 8 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконаної кваліфікаційної роботи опубліковано статтю у фаховому науковому журналі, а також дві тези доповідей у збірниках матеріалів міжнародних науково-практичних конференцій:

– «Категоризація готелів України в контексті європейського досвіду» (Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – 2018. – Вип. 32);

– «Світовий досвід функціонування чотиризіркових готелів» (Anti-crisis management: state, region, enterprise: II International scientific conference, 23.11.2018. – Le Mans (France));

– «Процедура категоризації готелів в Україні: термінологічні уточнення» (Сучасні тенденції в економіці та управлінні: збірник матеріалів V Міжнародної науково-практичної конференції, 17.11.2018 р. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2018).

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі кваліфікаційної роботи «Теоретичні аспекти функціонування чотиризіркових готелів» систематизовані відомості про сутність, цілі та принципи визначення категорій готелів; зроблено порівняльну характеристику системи категоризації готелів в Україні та європейської системи «Hotelstars Union»; досліджені особливості функціонування чотиризіркових готелів за рубежом.

Другий розділ кваліфікаційної роботи «Дослідження функціонування чотиризіркових готелів Одеського регіону» присвячений аналізу сучасного стану ринку послуг чотиризіркових готелів Одещини; вивченню специфіки

функціонування чотиризіркових готелів на прикладі готелю «Wall Street»; дослідженню динаміки його виробничо-економічної діяльності.

У третьому розділі «Основні рекомендації, спрямовані на вдосконалення функціонування чотиризіркових готелів» зроблені пропозиції щодо вдосконалення категоризації готелів в Україні з урахуванням європейського досвіду; пропонувано та економічно обґрунтовано комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street».

## **ВИСНОВКИ**

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення функціонування чотиризіркових готелів на прикладі одеського готелю «Wall street». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Виявлено й узагальнено сутність, цілі та принципи визначення категорій готелів за думками вітчизняних та зарубіжних науковців, а також за українським законодавством та за рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації. Визначено основні підходи до категоризації готелів в Україні та світі. Пропонувано замінити в нормативно-правових документах термін «класифікація готелів» на «категоризація готелів», що дозволить уникнути деяких протиріч, існуючих у фаховій науковій літературі. Обґрунтовано доцільність проведення в Україні процедури категоризації готелів на добровільній основі.

2. Зроблено порівняльну характеристику системи категоризації готелів в Україні та системи «Hotelstars», яка запроваджена у 17 країнах Європи. Розглянуто особливості встановлення категорій за двома системами. Проаналізовано основні відмінності, які існують в європейському стандарті «Criteria 2015-2020» і українському ДСТУ 4269:2003, та виявлено причини, що заважають нормалізації процесу категорювання засобів розміщення в Україні.

3. Встановлено, що «зіркова» категоризація готелів властива не тільки Україні та тим державам, що приєдналися до системи «Hotelstars», але й багатьом іншим. Виявлено, що вимоги до «зірок» та процес категоризації готелів у цих країнах значною мірою варіюються. Розглянуто зарубіжний досвід функціонування чотиризіркових готелів на прикладі окремих засобів розміщення, розташованих у Франції, Німеччині, Туреччині, Великій Британії та США, тобто на території країн, які є представниками різних систем «зіркової» категоризації готелів. Досліджено інфраструктуру та комплекс пропонуваних послуг, якість обслуговування та шкалу відгуків гостей цих чотиризіркових готелів за інформацією порталу «Booking.com».

4. Виявлено поширення готелів, зокрема категорованих, по областях України за інформацією статистичних збірників та за даними

категоризаційного реєстру. Узагальнено відомості про структуру категоризованих готелів України та Одеської області. Проведено аналіз сучасного стану ринку послуг чотиризіркових готелів Одеського регіону. За результатами дослідження інфраструктури засобів розміщення та комплексу їх послуг, встановлено, що не всі чотиризіркові готелі Одещини повністю відповідають встановленій категорії.

5. Вивчено специфіку функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street», у зв'язку із чим розглянуто структуру його номерного фонду, підрозділи сфери обслуговування, вартість основного тарифу, складові оцінки якості надання послуг. Досліджено організацію готельного продукту «Wall Street – 4\*» за чотирма рівнями на підставі позитивних та негативних відгуків гостей даного засобу розміщення, оприлюднених на порталі «Booking.com». Проаналізовано динаміку виробничо-економічної діяльності готелю «Wall Street» та зроблено висновки про існування певних тенденцій його розвитку.

6. На підставі аналізу законодавчих документів розроблено комплекс пропозицій, спрямованих на удосконалення нормативно-правового процесу категоризації в Україні, основні з яких стосуються оновлення стандарту ДСТУ 4269:2003; передбачення бальної оцінки критеріїв для встановлення категорій; скасування вимоги щодо категоризації засобів розміщення, які не є готелями, по «рівнях обслуговування»; створення нового стандарту для готелів малої місткості; забезпечення допуску професіоналів з готельного бізнесу до участі у процесі категоризації, надав їм можливість отримати акредитацію в Національному агентстві з акредитації в Україні тощо.

7. Розроблено комплекс заходів щодо удосконалення функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street» на підставі порівняння його з найближчими конкурентами – готелями «Лондон» та «Фраполлі» – по таким ознакам, як: місце розташування, послуги проживання (номерний фонд), послуги харчування, асортимент додаткових послуг, імідж готеля. Порівняння зроблено методом бальної оцінки на підставі відгуків, оприлюднених на порталі «Booking.com». За результатами аналізу конкурентного середовища встановлено, що лідером є готель «Лондон» (9,4 бали із 10 можливих), аутсайдером – готель «Фраполлі» (9,1 бали). Готель «Wall Street» займає середню позицію (9,3 бали). Комплекс заходів, пропонованих готелю «Wall Street» для підвищення якості обслуговування, спрямований на поліпшення надання послуг розміщення; на вдосконалення технічного обладнання номерного фонду; на вирішення проблем із забезпеченням послуг харчування; на впровадження окремих додаткових послуг, яких не вистачає готелю, категоризованому на «чотири зірки»; на підвищення кваліфікації персоналу тощо. У кваліфікаційній роботі представлено економічне обґрунтування впровадження нової послуги та зроблено оцінку ефективності функціонування готелю «Wall Street» з урахуванням цього заходу.

## АНОТАЦІЯ

### Дем'янчук К. Ф. «Організаційно-економічні аспекти функціонування чотиризіркових готелів»

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес функціонування чотиризіркових готелів на прикладі готелю «Wall Street».

У роботі розглянуто теоретичні основи функціонування чотиризіркових готелів; вивчено сутність, цілі та принципи визначення категорій готелів; зроблено порівняльну характеристику системи категоризації готелів в Україні та європейської системи «Hotelstars»; розглянуто зарубіжний досвід функціонування чотиризіркових готелів.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування чотиризіркового готелю «Wall Street», динаміку його виробничо-економічної діяльності та зроблено оцінку конкурентної позиції на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Внесені пропозиції щодо вдосконалення категоризації готелів в Україні з урахуванням європейського досвіду. Розроблено комплекс заходів щодо удосконалення функціонування готелю «Wall Street», зокрема рекомендовано комплекс заходів щодо поліпшення інфраструктури готелю «Wall Street» та впровадження додаткових послуг. Розрахована економічна ефективність окремих заходів.

Ключові слова: чотиризіркові готелі, «зірка» як категорія готелю, категоризація готелів, процес встановлення категорії, стандарти для категоризації.

## ANNOTATION

### **K. Demyanchuk «Organizational and economic aspect of functioning of four-star hotels»**

Graduate work consists of three sections. The object of research is the process of functioning of four-star hotels on the example of the hotel «Wall Street».

The qualifying work discusses the theoretical foundations of the functioning of four-star hotels; studied the nature, objectives and principles for determining the categories of hotels; a comparative characteristic of the hotel categorization system in Ukraine and the European «Hotelstars» system was made; considered foreign experience of the functioning of four-star hotels.

In the analytical part, the specificity of the functioning of the four-star hotel «Wall Street», the dynamics of its production and economic activity were investigated and the competitive position was estimated on the basis of a study of theoretical positions, primary information and statistical data.

Proposals were made to improve the categorization of hotels in Ukraine, taking into account European experience. A set of measures has been developed to improve the functioning of the «Wall Street» hotel, including recommended measures to improve the infrastructure of the «Wall Street» hotel and the introduction of additional services. Calculated the economic efficiency of individual events.

Key words: four-star hotels, process of functioning, categorization of hotels, process of establishing categories, standards for categorization.