

**Міністерство освіти і науки України
Державний вищий навчальний заклад
«Ужгородський національний університет»
Факультет туризму та міжнародних комунікацій
Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного
господарства**

Здано на кафедрі

«_____» _____ 2020 р.

Реєстр. № _____ «До захисту»

Зав. кафедрою

д.і.н., проф. Корсак Р. В.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»**

**ІНФРАСТРУКТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ ТА ЗАКОНОМІРНОСТІ
ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Виконав: студент 5-го курсу,
за спеціальністю 241 «ГРС»
Савчинець В. В.

Науковий керівник:
д. і. н, проф.
Корсак Роман Володимирович

Рецензент:
к. е. н., доц..
Годя Іван Михайлович

Ужгород-2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	6
1.1. Визначення предмету дослідження.....	6
1.2. Види готельних господарств.....	11
1.3 Персонал як чинник успішного функціонування готельного підприємства.....	14
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ (НА ПРИКЛАДІ ГТК «ІНТУРИСТ-ЗАКАРПАТТЯ»).....	17
2.1. Характеристика готельного господарства Закарпатської області.....	17
2.2. Загальний аналіз ГТК «Інтурист-Закарпаття»	20
2.3. Функціональна організація структури ГТК «Інтурист-Закарпаття»...	24
РОЗДІЛ III. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	31
3.1. Проблеми функціонування готельного господарства на Закарпатті...	31
3.2. Шляхи організації якості обслуговування у ГТК «Інтурист-Закарпаття».....	34
ВИСНОВКИ.....	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	41
ДОДАТКИ.....	45

ВСТУП

Актуальність. Актуальність теми обумовлена тим, що готельна інфраструктура та закономірності її розвитку у Закарпатській області є важливим аспектом наукового дослідження. Це обумовлено тим, що область межує з чотирма країнами Європейського Союзу. Відповідно, Закарпаття може бути як центром активних ділових контактів, так і місцем для прихильників відпочинку і туристичних подорожей.

Тому вважаємо, що готельні підприємства Закарпатської області виконують декілька важливих функцій в обслуговуванні:

- забезпечують гостей житлом;
- надають побутові послуги.

Витрати гостей на готельні послуги становлять від 35 до 75% всіх витрат споживачів. Окрім того відмітимо, що комфорт проживання – головний предмет вимог, який пред'являють гості до готельного сервісу відпочиваючи на Закарпатті.

Аналіз стану готельної галузі Закарпаття свідчить про серйозну проблему невідповідності більшості готелів області сучасному європейському рівню комфорту і сервісу. Застаріла матеріально-технічна база готельного комплексу області, була побудована переважно у 1970-1980-х, що фактично стримує розвиток в'їзного туризму. На наш погляд, ефективність готельного бізнесу у Закарпатській області, насамперед характеризується коефіцієнтом завантаження готельних господарств. Чим він вище, тим вище прибутковість готельного закладу. Вважається, що готелі є рентабельними, коли приносять прибуток при середньорічному коефіцієнті завантаження 62-68%.

З огляду на зазначене відмітимо, актуальність теми обумовлена тим, що регіональна влада повинна усвідомити необхідність створення сприятливого клімату для розвитку готельної індустрії Закарпатської області для того, щоб відповідати рівню вимог європейської спільноти.

Ступінь вивчення проблеми та джерельна база. Проблематика дослідження особливостей та закономірностей розвитку готельної інфраструктури України, у тому числі й Закарпаття, розглянуто у працях наступних науковців: М. Мальської, Г. Муніна, П. Пуцентейла та ін.

Теоретичні засади розвитку гостинності присвячено праці зарубіжних дослідників: Ф. Котлера, Д. Уокера тощо.

Відмітимо, що зазначена тема достатньо широко висвітлена у підручниках і посібниках з організації готельного господарства. Під час здійснення дослідження використано низку джерел та нормативно-правових документів, які регулюють сферу готельного сервісу.

Об'єктом дослідження – є готельне господарство Закарпатської області.

Предметом дослідження – є інфраструктурні особливості, закономірності та перспективи функціонування готельного господарства Закарпатської області.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є – комплексно дослідити інфраструктурні особливості та закономірності функціонування готельного господарства Закарпатської області на прикладі ГТК «Інтурист-Закарпаття».

Для реалізації мети було визначено основні завдання:

- вивчити понятійний апарат дослідження;
- дослідити теоретичну базу функціонування готельного господарства;
- узагальнити позитивний зарубіжний досвід з функціонування готельної інфраструктури;
- проаналізувати вітчизняні та зарубіжні джерела, що стосуються даної проблематики;
- зробити обґрунтовані висновки щодо проведеної роботи;

Методи дослідження. Для розв'язання дослідницьких завдань, що стосуються вивчення інфраструктурних особливостей та закономірностей

функціонування готельного господарства Закарпатської області, застосовано загально наукові методи, зокрема:

- метод систематизації;
- логічний метод;
- аналітичний метод;
- метод класифікації;
- метод узагальнення;
- метод синтезу та метод аналізу;
- метод порівняння тощо.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання конкретно-фактичного матеріалу і висновків дослідження фахівцями з готельно-ресторанної справи, туризмознавства та у навчально-педагогічній практиці.

Робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, який складається з 41 позиції та додатків. Загальний обсяг роботи становить 47 сторінок.

У першому розділі розглядаються теоретичні аспекти дослідження функціонування готельного господарства.

У другому розділі подається аналіз інфраструктурних особливостей та функціонування готельного господарства у Закарпатській області (на прикладі ГТК «Інтурист-Закарпаття»).

У третьому розділі розглянуто перспективи розвитку готельної інфраструктури на Закарпатті.

У кінці роботи зроблені комплексні висновки, які стосуються даного дослідження.

ВИСНОВКИ

Таким чином, у результаті здійсненого нами дослідження, яке стосується аналізу інфраструктурних особливостей та закономірностей функціонування готельного господарства Закарпатської області на прикладі ГТК «Інтурист-Закарпаття» (м. Ужгород), ми дійшли наступних узагальнюючих висновків:

1. Готельне господарство - частина соціальної інфраструктури регіону, яка створює сприятливі умови для облаштування населення. Відмітимо, без розвинутої готельної індустрії неможливий розвиток туризму, ділових стосунків та вдосконалення виробничих відносин. Досвід провідних країн Європейського Союзу свідчить, що готельне господарство відіграє значну позитивну роль у забезпеченні населення відповідними готельними послугами. У готельній галузі задіяна значна кількість населення країн європейської спільноти та відповідно існує прагнення до покращення роботи в умовах постійно існуючої ринкової конкуренції, забезпечуючи рентабельність готельних закладів.

2. Проблематика дослідження особливостей та закономірностей розвитку готельної інфраструктури України, у тому числі й Закарпаття, розглянуто у працях наступних науковців: М. Мальської, Г. Муніна, П. Пуцентейла та ін.

Теоретичні засади розвитку гостинності присвячено праці зарубіжних дослідників: Ф. Котлера, Д. Уокера тощо.

3. Готельна послуга виробляється і споживається в одному місці – місці обслуговування, а споживач сам стає частиною системи розподілу готельних послуг. Відвідувач вступає у контакт з обслуговуючим персоналом готелю біля стійки порт'є, у номері, таким чином, готельний заклад повинний забезпечувати успішне контактування персоналу з клієнтом. Водночас гість зобов'язаний дотримуватись правил проживання і прийнятих норм поведінки.

4. залежно від місткості можна виділити наступні групи готелів:

- занадто малі (до 20 місць);
- малі (від 20 до 100 місць);
- середні (від 100 до 500 місць);
- великі (понад 500 місць).

Залежно від цільових ринків готелю можуть бути віднесені до наступних:

- бізнес-готелів;
- готелів при аеропортах;
- апарт-готелів;
- саморозміщуваних готелів;
- курортних готелів;
- казино-готелів і т.д.

Загалом, у світі існує більше 30 систем класифікації готелів за рівнем сервісу і кількістю пропонованих послуг, причому в кожній країні прийняті свої національні стандарти. «Зіркова» система – найбільш популярна. Саме її рекомендує Всесвітня туристична організація (ВТО).

5. Одними з найбільш популярних закладів розміщення на Закарпатті – є лікувально-оздоровчі підприємства із використанням мінеральних і термальних вод. Санаторні комплекси надають сучасні методи лікування і мають комфортабельні номери високого рівня, професійно підготовлений персонал, розвинену інфраструктуру тощо.

6. Розвитку готельної інфраструктури Закарпаття сприяють зимові види відпочинку. За відгуками відпочиваючих найбільш популярними є гірськолижні центри у селах.

За останні роки популярністю користується відпочинок у сільській місцевості. Власники сільських екологічних садиб-готелів почали об'єднуватися в асоціації, створювати комунальні підприємства і центри розваг, що дає можливість більш активно розвивати цей вид відпочинку на Закарпатті.

7. У готелі «Інтурист-Закарпаття» організаційна структура зосереджена навколо ключових функцій, безпосередньо пов'язаних із готельним продуктом, пропонованим готелем. До цих ключових функцій можна віднести:

- забезпечення безпеки;
- інженерне забезпечення;
- бухгалтерський облік;
- адміністративну діяльність тощо.

8. Закарпаття серйозно відстає в якісних показниках у порівнянні з найближчими закордонними сусідами – готельна інфраструктура області є просто неконкурентоспроможною. Прийнятним рішенням могло б стати встановлення спеціального режиму інвестиційної діяльності для суб'єктів підприємництва, що реалізують проекти в сфері будівництва і реконструкції туристичної інфраструктури – готелів, санаторіїв баз відпочинку та інших засобів розміщення.

9. Пріоритетними напрямками розвитку готельної справи на Закарпатті можуть бути наступні заходи:

- реалізація заходів щодо зміцнення позитивного іміджу Закарпаття та формування ефективної маркетингової стратегії на основних закордонних ринках;

- сприяння створенню додаткових робочих місць та розширення тимчасової зайнятості у туристичній сфері;

- забезпечення створення безпечних умов для здійснення туристичної подорожі, особистої безпеки туристів, надання їм оперативної медичної, технічної та правової допомоги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення”. – [http:// www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
2. Закон України "Про туризм" від 05.09.95 р. // Відомості Верховної Ради. - 1995. - №31. (зі змінами, внесеними законом №2608-VI (2608-1) від 19.10.2010 р.). – С. 241 – 254.
3. Національний стандарт України: послуги туристичні. Класифікація готелів // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2003. – № 4. – С. 84 – 98.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. - К.: ВИРА-Р, "Альтерпрес", 2001. - 208 с.
5. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
6. Борисова Ю.М., Гаранін М.І. Менеджмент готельного та ресторанного обслуговування. - М., РМАТ, 1997. - 284 с.
7. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер. – М., ЮНИТИ-М, 2005. – 384 с.
8. Ваген Л. Готельний бізнес: навчальний посібник / Л. Ваген. - Ростов-на-Дону: Фенікс, 2006. - 416 с.
9. Василенко В. А. Ситуаційний менеджмент : навч. посіб. / В. А. Василенко, В. І. Шостка. – К.: ЦУЛ, 2003. – 285с.
10. Войчак А.В. Маркетинговий менеджмент: Навч.-метод. посіб. для самоств. вивчення дисципліни / Київський національний економічний ун-т. - К.: КНЕУ, 2000. - 237 с.
11. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. - М.: Феникс, 2003. – 348 с.
12. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. - М.: Феникс, 2003. - 352 с.
13. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - М.: Феникс, 2003.-384 с.

14. Готельне господарство у Закарпатській області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ua-reporter.com/uk/content/gotelne-gospodarstvo-v-zakarpatskiy-oblasti>
15. Готель «Інтурист-Закарпаття» [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://hilton.in.ua/uk>
16. Данильчук В. Ф. Особенности формирования и развития туристических предприятий: монографія / В. Ф. Данильчук. – Донецк : НАН України. Ін-т економіки пром-сти. – 2006. – 240 с.
17. Зубков А.А., Чібісов СІ. Довідник працівника готельного господарства.- К.: Вища школа, 1985.- 272 с.
18. Іванова Л.О. Оцінка маркетингових можливостей підприємств готельного господарства в окремих регіонах України. – Соц.- екон. досл. в перехідний період // Щорічн. наук. праць, вип. XIV. – Львів: НАН України ІРД, 2003. – С. 230 – 242.
19. Історія становлення готельної сфери в Україні. [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://pidruchniki.com/15970122/>
20. Кабушкин Н.И., Бондаренко Т.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник для студ. спец. "Экономика и управление социально-культурной сферой" вузов. - 4 изд., стер. - Минск: Новое знание, 2003. - 368 с.
21. Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України // Матеріали ІІІ міжнародної науково-практичної конференції "Індустрія гостинності в країнах Європи". - 4-6 грудня 2018 р. Сімферополь: ВіТроПринт, 2018. - С.152-154.
22. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. Пер. с англ. под. ред. Р. Б. Ноздревой. –М.: ЮНИТИ – 1998 –787 с.
23. Круль Г. Я. Основи готельної справи [Текст] : навчальний посібник / Галина Круль. – М-во освіти і науки України, Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. - К. : Центр учбової літератури, 2011. - 367 с.
24. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства. - К.: Інститут туризму, 1997.-176с.

25. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст] : підручник / Марта Мальська, Ігор Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 470 с.
26. Мунін Г.Б. Сучасні ефективні інформаційні технології управління операціями в сучасному готельному комплексі // Формування ринкових відносин в Україні. Збірник наукових праць. - 2012. - №16.- С. 34-41.
27. Мунін Г.Б. Методичні аспекти проведення фінансово-операційного аналізу діяльності підприємств готельної індустрії в Україні // Збірник наукових праць "Продуктивні сили і регіональна економіка". - К.: РВПС України НАН України, 2017. - Ч. II. - С 63-69.
28. Мунін Г. Б., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За редакцією члена кор. НАН України, д.е.н., професора С.І.Дорогунцева. – К.: Ліра – К, 2005. – 520 с.
29. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент: навч.посіб. / Л.І.Нечаюк, Н.О. Телеш. – К.:Центрнавч. л-ри, 2003. – 348с.
30. Організація готельного господарства [Текст] : навчальний посібник / Ольга Головка [та ін.] ; М-во освіти і науки України, Мукачівський державний університет. - К. : Кондор, 2011. - 408 с.
31. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. / П.Р. Пуцентайло. – К.: Центр навч л-ри, 2007. – 344 с.
32. Роглев Х. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навчальний посібник / Христо Роглев [та ін.] ; ред. Георгій Мунін ; Мукачівський державний університет. - К. : Кондор, 2011. - 442 с.
33. Семенов В. Ф. Франчайзинг як метод організації і розвитку готельного бізнесу / В. Ф. Семенов, Л. В. Бортник // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2016. - Вип. 2(1). - С. 68-75.
34. Туризм, гостинність, сервіс: словник-довідник / Г.А. Аванесова, Л.П. Воронкова, В.І. Маслов, А.І. Фролов; під ред. Л.П. Воронкової. – М: Аспект Прес, 2002. – 367 с.

35. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. проф., д.э.н. А.Д.Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Изд-во «ЭКМОС», 2001. – 400 с.
36. Уніфіковані технології готельних послуг [Текст] : Навч. посібник для студ. вузів / КІЕП ; Ред. В.К.Федорченко. - К. : Вища школа, 2001. – 236 с.
37. Уокер Д. Р. Введение в гостеприимство. – М., ЮНИТИ. 1999. - 463 с.
38. Управління сучасним готельним комплексом [Текст]: Навчальний посібник / Георгій Мунін, Андрій Змійов, Георгій Зінов'єв та ін. –НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. гуманіт. ін-т. - К. : Ліра-К, 2005. - 514 с.
39. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: Навчальний посібник / Георгій Мунін [та ін.]; за заг. ред. : Л. С. Трофименко, О. О. Гаца ; НАН України, Рада по вивченню продуктивних сил України, Київський нац. ун-т культури і мистецтв. – К., 2017. – 259 с.
40. Хамініч С.Ю. Ефективність методів управління маркетингом у сфері туризму // Південноукраїнський правничий часопис. – 2007. – №1. – с. 210-218.
41. Borsenik F.D., Stutts A. T. The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry / 4th Edition. - John Wiley & Sons, Inc., 2017.-680 p.