

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У
ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

(на матеріалах готелю «OPERA HOTEL»)

Здобувача вищої освіти
4 курсу, групи ГРС-41д,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

Малобенської
Юлії
Сергіївни

Науковий керівник
кандидат економічних наук,
доцент

Рябенська
Марина
Олександрівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Мазуркевич
Ірина
Олександрівна

Вінниця – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТИВ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	6
1.1 Загальна характеристика прийому та розміщення у закладах готельного господарства	6
1.2 Організаційно-управлінська структура та функції персоналу	9
1.3 Особливості технологічного процесу прийому іноземних туристів у закладах готельного господарства	17
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТИВ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НА МАТЕРІАЛАХ ГОТЕЛЮ «OPERA HOTEL»	21
2.1 Організаційно–економічна характеристика досліджуваного готелю «OPERA HOTEL»	21
2.2 Аналіз технології прийому іноземних туристів в досліджуваному закладі	29
РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	
3.1. Проблеми технології прийому іноземних туристів у закладах готельного господарства	34
3.2. Шляхи удосконалення технології прийому іноземних туристів у закладах готельного господарства	38
ВИСНОВКИ	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	45
ДОДАТКИ	49

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навчальний посібник. Київ: Знання України, 2018. 358 с.
2. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручник. Київ: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 448 с.
3. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: електронний підручник. Київ. Київ. нац. торг.-екон. ун -т, 2015. 494 с.
4. Бугайчук О. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського*. Серія: Економіка. 2019. 2(15), 5-12.
5. Готелі України. URL: http://hotels24.ua/all_shares/ (дата звернення: 03.05.2023).
6. Галасюк С.С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «HOTELSTARS UNION». *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України*: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції. Одеса, 2018. С. 13–18.
7. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. Київ: Кондор, 2015. 410 с.
8. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 17.02.2023).
9. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків, 2018. 487 с.
10. Журнал «HOTEL». URL: <http://hotelrest.com.ua/> (дата звернення: 05.05.2023).
11. Журнал «Ресторанний і готельний бізнес». URL: http://creapro.ua/public/downloads/files/hrb4_2010 (дата звернення: 07.05.2023).

12. Журнал «Готельний і ресторанний бізнес». URL: <http://prohotelia.com.ua/> (дата звернення: 05.05.2023).
13. Зозульов О.В. Сегментація ринку як основа маркетингової стратегії підприємства. *Маркетинг в Україні*. 2020. № 4 (6) (спецвипуск). С. 37-38.
14. Старостіна А.О., Длігач А.О., Кравченко В.А. Промисловий маркетинг: теорія, світовий догляд, українська практика: підручник. Київ: Знання, 2015. 764 с.
15. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ. Центр учбової літератури, 2017. 368с.
16. Кількість зайнятих працівників на підприємствах за їх розмірами за видами економічної діяльності. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ23/112019/fin/kp_ed/kp_ed_u/kzp_ed_u_23112019.htm. (дата звернення: 10.05.2023).
17. Климчук А.О. Основні інструменти підвищення ефективності управління підприємством. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2016. № 2. Т. 1. С. 26–28.
18. Капустянський М. Організація обслуговування іноземних туристів в готелях України. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну*. Серія: Готельно-ресторанний бізнес та туризм. 2018. №5(99), С. 23-27.
19. Климчук А., Михайлов А. Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2018. №1. С. 218–234.
20. Климчук А.О. Аналіз демотивуючих факторів впливу на трудову діяльність персоналу. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. № 1. 2019. С. 56-61.
21. Климчук А.О. Сучасні підходи мотивації та стимулювання персоналу. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2018. № 2. С.180-184.

22. Ковешніков В. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. Київ: Видавництво Кондор. 2020. 752 с.
23. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа: навч. Посібник Вінниця: Едельвейс і К, 2015. 580 с.
24. Мазаракі А., Мельниченко М. Інтернет-маркетинг у готельному бізнесі. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2018. № 5. С. 46-58.
25. Мазаракі А. Детермінанти ревеню менеджменту в готельному бізнесі. *Вісник КНТЕУ*. 2017. №4(114). С.66-79.
26. Мельниченко С., Кудлай Т. Готельна мережа: вибір форми управління. *Вісник Київського національного торговельно економічного університету*. 2017. № 3. С. 38-47.
27. Мазуренко, О. Міжнародний досвід у вдосконаленні організації готельного сервісу. *Економіка та підприємництво*. 2018. №5(94), С. 317-325.
28. Малобенська Ю.С. Удосконалення технологій прийому іноземних туристів у закладах готельного господарства. *«Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих: збірник наукових праць XII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції*. Вінниця, 20 квітня 2023 р. С. 279 -284.
29. Мунін Г.Б., Змішов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2019. 520с.
30. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Вид. 3-ге, перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 472 с.
31. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т.1. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 426 с.
32. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н.І. Данько та ін.; за заг. ред. А.Ю. Парфененка. Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. 288 с.
33. Перепелиця А.С. Регулювання готельного бізнесу в умовах

інформатизації глобального економічного простору. Вісник *Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2017. Вип. 6. С. 187–190.

34. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: підручник. Кам'янець-Подільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. 432 с.

35. Статистичний щорічник України за 2020 рік. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 05.04.2023).

36. Система категоризації готелів HotelStars. URL: <https://www.hotelstars.eu> (дата звернення 08.04.2023)

37. Чепурда Л.М., Танько К.М., Куракін О.Б. Організація готельного господарства: теорія і практика: навчальний посібник. Черкаси: Видавництво ЧДТУ, 2015. 433 с.

38. Чагайда А. О. Тенденції розвитку комплексу додаткових послуг для створення конкурентних переваг готелю. *Економіка, управління та адміністрування*. 2020. №. 1 (91). С. 60-65.

39. Шуляк І. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні. *Харківський економічний науковий вісник*. 2017. 4(48), С. 115-118.

40. Шамбир, О. Основні проблеми розвитку готельного господарства України. *Економіка та підприємництво*. 2016.1(68). С. 272-279.

41. World Travel & Tourism Council (WTTC). URL: <http://www.wttc.org/research/economic-impact-research/country-reports/> (дата звернення: 19.03.2023).

ДОДАТКИ