

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 073 «Менеджмент»

**на тему: «Управління конкурентоспроможністю підприємства
готельно-ресторанного бізнесу»**

Виконавець:
студент центру заочної форми навчання

Діденко Владислав Дмитрович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:
кандидат економічних наук
(науковий ступінь, вчене звання)

Балабаш Ольга Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ОДЕСА – 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

Готельно-ресторанний бізнес, на сьогодні, розвивається швидкими темпами і в перспективі може стати не тільки найбільш важливим сектором туристичної діяльності, а й всієї вітчизняної економіки. Стан готельного бізнесу впливає на розвиток ключових сегментів економіки – транспорт, будівництво, зв'язок, торгівля тощо. Розвиток конкурентоспроможного готельного бізнесу є одним з пріоритетних напрямів сучасних наукових досліджень. Актуальність теми полягає в тому, що саме формування конкурентних переваг шляхом розвитку основних та додаткових послуг є одним із шляхів управління конкурентоспроможністю підприємства готельного бізнесу, які б забезпечили його ефективне функціонування в умовах ринкової економіки.

Метою дипломної роботи є теоретичне дослідження основ формування конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу та практичне застосування отриманих теоретичних знань при розробці заходів з управління конкурентоспроможністю ТОВ «Блек Сі Хотел Груп» на засадах процесно-орієнтованого управління.

Завдання дослідження:

- розкрити сутність «конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу» та дослідити фактори, що на неї впливають;
- дослідити особливості оцінювання конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу;
- визначити роль розвитку додаткових послуг, як способу підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу;
- проаналізувати фінансово-господарську діяльність ТОВ «Блек Сі Хотел Груп»;
- оцінити конкурентоспроможність ТОВ «Блек Сі Хотел Груп»;
- обґрунтувати заходи з управління конкурентоспроможністю ТОВ «Блек Сі Хотел Груп» на засадах процесно-орієнтованого управління.

Об'єктом дослідження є ТОВ «Блек Сі Хотел Груп».

Предметом дослідження є процес управління конкурентоспроможністю ТОВ «Блек Сі Хотел Груп»

Методи дослідження: методи аналізу фінансової звітності (для аналізу фінансового стану підприємства), статистичного аналізу (для дослідження тенденції розвитку галузі); метод системного аналізу (для дослідження ефективності заходів з управління конкурентоспроможністю підприємства).

Інформаційну базу дослідження склали звітність ТОВ «Блек Сі Хотел Груп», законодавчі і нормативні акти України, офіційні статистичні матеріали.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (55 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 73 сторінки. Основний зміст викладено на 67 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 17 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи управління конкурентоспроможністю підприємства готельно-ресторанного бізнесу»* визначено сутність «конкурентоспроможності» готельного бізнесу та конкретизовано фактори, що на неї впливають, розглянуто особливості оцінювання конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу, а також визначено роль додаткових послуг у підвищенні конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу.

У другому розділі *«Розробка заходів з управління конкурентоспроможністю ТОВ «БЛЕК СІ ХОТЕЛ ГРУП»»* надано загальну характеристику та аналіз фінансово-господарської діяльності ТОВ «Блек Сі Хотел Груп», проведено оцінювання конкурентоспроможності ТОВ «Блек Сі Хотел Груп», розроблено заходи з управління конкурентоспроможністю ТОВ «Блек Сі Хотел Груп» на засадах процесно-орієнтованого управління.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Встановлено, що наявність характеристик, параметрів і властивостей готельного підприємства, що забезпечують кращу позицію над конкурентними організаціями, є конкурентною перевагою готельного бізнесу. Важливу роль у розвитку конкурентоспроможності готельного бізнесу відіграє асортимент додаткових послуг.

2. Доведено, що готельний бізнес є напрямком, який успішно розвивається і є один з найперспективніших в Україні. Що є результатом ряду причин: збільшення капіталу інвестиційних компаній; поступова інтеграція держави в європейське і світове співтовариство; поліпшення інвестиційного та бізнес - клімату всередині України; поступове зростання бізнес - активності всередині країни, збільшення частоти ділових візитів з-за кордону; зростання туристичної привабливості України.

3. Досліджено динаміку розвитку готельної бази Одеської області за 2008-2017 рр. Проаналізовано доходи від надання основних і додаткових послуг готельними підприємствами Одеської області. Встановлено збільшення переліку додаткових послуг, що надаються готелями, доведено, що розвиток додаткових послуг готелями, що функціонують в Одеському регіоні є перспективним напрямом підвищення їх конкурентоспроможності.

4. Проведено комплексну оцінку конкурентної позиції ТОВ «Блек Сі Хотел Груп» на основі методу експертної оцінки за критеріями: цінова політика, якість обслуговування, місце розташування, устаткування номерів, асортимент додаткових послуг, авторитетність бренду.

5. Обґрунтовано доцільність управління конкурентоспроможністю ТОВ «Блек Сі Хотел Груп» на основі прогресивного процесно-орієнтованого підходу. За допомогою нотації IDEF0 побудовано діаграму бізнес-процесів готелю. Доведено доцільність введення додаткової послуги: «організація обслуговування VIP-персон у ресторані готелю». Проведено економічне обґрунтування запропонованих заходів. Встановлено, що. 1 грн. витрачена на реалізацію заходів, принесе 1,22 грн. додаткового прибутку.

АНОТАЦІЯ

Діденко В., "Управління конкурентоспроможністю підприємства готельно-ресторанного бізнесу".

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 «Менеджмент»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти конкурентоспроможності готельного бізнесу, розвитку додаткових послуг, як способу підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу.

Проаналізовано фінансово-господарську діяльність ТОВ «Блек Сі Хотел Груп», ділове середовище та конкурентоспроможність ТОВ «Блек Сі Хотел Груп»

Запропоновано заходи з управління конкурентоспроможністю ТОВ «Блек Сі Хотел Груп» на засадах процесно-орієнтованого управління

Ключові слова: конкурентоспроможність, готельно-ресторанне підприємство, додаткові послуги, процесно-орієнтоване управління.

ANNOTATION

Didenko V., "Managing the Competitiveness of the Hotel-Restaurant Business Enterprise".

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073 "Management"

Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The theoretical aspects of hotel business competitiveness, development of additional services, as a way of increasing the competitiveness of hotel business enterprises are considered in this paper.

The financial and economic activities of BlackSite Hotel Group Ltd, business environment and competitiveness of BlackSite Group LLC are analyzed.

The proposed measures to manage the competitiveness of LLC "Black Seo Hotel Group" on the basis of process-oriented management

Key words: competitiveness, hotel-restaurant enterprise, additional services, orientation-oriented management.