

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

за темою: Шляхи підвищення ефективності господарської діяльності готелю
«Аркадія»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Княжковська Ганна Олександрівна

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Нездоймінов Сергій Георгійович _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельна галузь є перспективною сферою капіталовкладень, оскільки розвивається достатньо швидкими темпами, зумовлює рівень зайнятості у регіонах, створює матеріальну базу та інфраструктуру. Проблема ефективної діяльності готелю розглядається, як загальна ефективність ланцюга створення та розподілу цінності готельного продукту. При цьому неефективність одної ділянки може призвести до неефективності ланцюга в цілому. Але в останні роки готельні підприємства в Україні розвиваються в негативних умовах, зокрема нестабільної економіко-політичної ситуації в країні, що призводить до зниження туристичної та бізнес-активності, дефіциту фінансування, відсутності привабливих для будівництва готельних комплексів земельних ділянок, довгої окупності таких проєктів, тощо. Тому вирішення проблем підвищення ефективності господарської діяльності готельного підприємства є дуже актуальними.

Мета дослідження. Метою роботи є аналіз діяльності готельного підприємства та розробка заходів щодо підвищення ефективності його господарської діяльності.

Завдання дослідження:

- розглянути сутність поняття «ефективність»;
- розглянути особливості наукових підходів до методів оцінки ефективності господарської діяльності в сучасному менеджменті;
- визначити ефективність управління персоналом готельного господарства;
- надати загальну характеристику діяльності готелю «Аркадія»;
- провести аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Аркадія»;
- провести аналіз стану організації праці та управління персоналом;
- розробити комплекс заходів підвищення ефективності господарської діяльності;
- розробити рекомендації щодо формування організаційної культури та удосконалення управління персоналом в готелі;
- запропонувати заходи автоматизації інформаційного забезпечення надання послуг в готелі «Аркадія».

Об'єктом дослідження є процес підвищення ефективності господарської діяльності в готельних підприємствах.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів розробки заходів щодо підвищення ефективності управління господарською діяльністю готельних підприємств.

Інформаційна база дослідження. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися наукові статті вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативно-правові акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, внутрішня статистична та бухгалтерська звітність туристичного підприємства ТОВ «Аркадія».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури. Загальний обсяг роботи становить 99 сторінок. Основний її зміст викладено на 82 сторінках. Робота містить 21 таблицю, 8 рисунків, список використаних джерел з 55 найменувань.

Публікації. *Окремі результати дослідження були представлені у публікаціях:*

1. Княжковська Г.О. Особливості розвитку та організація еко-готелів/ Г.О. Княжковська // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 295 с. – С. 240-246.

2. Княжковська Г.О. Архітектурно-планувальні особливості споруд готелю / Г.О. Княжковська // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500 с. – С. 115-119.

3. Княжковська Г.О. Основні тенденції розвитку туризму та подорожей у 2016-2017 роках / Г.О. Княжковська // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) /

Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 147-150.

4.Княжковська Г.О. Готельна індустрія ОАЕ / Г.О.Княжковська, І.П. Городниченко // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 678 с. С. 142-146.

5.Княжковська Г.О. Заходи щодо підвищення ефективності управління персоналом готелю «Аркадія» / Г.О.Княжковська // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019. – 881 с. – С. 633-638.

6. Княжковська Г.О. Особливості аналізу банкрутства готельних підприємств / Г.О.Княжковська // Напрями розвитку обліку, контролю та економічного аналізу в умовах глобалізації. Тези доповідей V Міжнародної студентської науково-практичної інтернет- конференції. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 276 с. . – С. 204-207.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Науково-теоретичні аспекти ефективності господарської діяльності в готельній сфері»** розглянуто сутність поняття «ефективність», основні підходи до методів оцінки ефективності господарської діяльності. Проаналізовано наукові підходи щодо ефективного ведення готельного бізнесу в Україні. Визначено основні фактори, що впливають на ефективність, виділено основні чинники, що сприяють підвищенню ефективності ведення господарської діяльності готелю. Розглянуто методи ефективного управління персоналом та фактори, що ефективно впливають на персонал.

У другому розділі **«Аналіз господарської діяльності готелю «Аркадія»** надано загальну характеристику готельного підприємства ТОВ «Аркадія».

Проведено аналіз економічної діяльності. Розглянуто організаційну систему управління. Проаналізовано стан організації праці та управління персоналом.

У третьому розділі **«Розробка заходів щодо підвищення ефективності господарської діяльності готелю «Аркадія»** розроблено рекомендації щодо формування організаційної культури та удосконалення управління персоналом готелю, сформовано заходи автоматизації інформаційного забезпечення надання конференц - послуг в готелі, обґрунтовано економічна доцільність їх реалізації та розраховано економічну ефективність від впровадження заходів.

ВИСНОВКИ

Проаналізувавши науково-теоретичні аспекти та сучасні проблеми розвитку готельної індустрії в Україні, діяльність готелю «Аркадія» на ринку готельних послуг, можна зробити певні висновки:

1. За результатами розгляду наукової літератури встановлено, що ефективність господарської діяльності розглядається, як загальна ефективність ланцюга створення та розподілу цінності готельного продукту. При цьому неефективність одної ділянки може призвести до неефективності ланцюга в цілому. Ефективність визначає рівень досягнення цілей організації, конкретний результат, саме тому готельні підприємства в умовах конкурентної боротьби намагаються максимізувати ефективність. Підвищення ефективності готельного бізнесу досягається шляхом збільшення економічних результатів на кожну одиницю витрат в процесі використання наявних ресурсів.

2. Визначено, що економічна ефективність є вихідним показником готельного бізнесу, певним управлінським інструментом розвитку економіки підприємства в умовах конкуренції і являє собою відношення результатів до затрат, тобто один і той же ефект можливо досягти різними способами з різними витратами. Економічна ефективність виконує дві задачі: оцінює рівень використання окремих ресурсів; аналізує результати попередніх періодів і виявляє ефективність ведення бізнесу.

Соціально-економічну ефективність господарської діяльності можна розглядати, як загальну ефективність ланцюга створення і розподілу готельного продукту.

3. Виявлено фактори, що впливають на ефективність ведення готельного бізнесу: кластери та стратегічні групи, конкурентне середовище, макроекономічне середовище, технології, людські ресурси, стратегічний менеджмент. Для того щоб протистояти цим факторам готельне підприємство повинно мати чіткі схеми ефективності управління працівниками, ефективний апарат управління підрозділів, мати ефективні систему та процеси управління. Встановлено, що головними принципами організації та управління діяльності підприємств готельного бізнесу є: адаптивність, гнучкість, синхронізація, автономізація, автоматизація, комерційність, інтеграція.

4. За результатами аналізу господарської діяльності готельного комплексу «Аркадія» встановлено, що він є збитковим, однак у 2017 порівняно з 2015 роком, чистий фінансовий збиток зменшився на 30800 тис. грн., або на 83,7%, за рахунок збільшення прибутку від основної операційної діяльності на 800 тис. грн., зменшення інших операційних витрат на 33000 тис. грн., однак зменшились доходи від іншої операційної діяльності на 2500 тис. грн., що в цілому зменшило збиток від інших операцій на 30500 тис. грн. Тому, готелю «Аркадія» слід звернути увагу на іншу операційну діяльність, тому що вона в останні роки є збитковою для фінансового результату.

5. Визначено, що за показниками ліквідності, ТОВ «Аркадія» має низьку платоспроможність, за показником абсолютної ліквідності підприємство не в змозі погасити частку поточної заборгованості найближчим часом, тому йому необхідно слідкувати за структурою оборотних активів та не допускати зосередження більшої частини оборотних коштів у дебіторській заборгованості.

6. За результатами аналізу складу та динаміки заробітної плати готельного комплексу «Аркадія» прослідковується збільшення фонду оплати праці, однак на підприємстві спостерігається негативна тенденція зменшення фонду додаткової заробітної плати, а отже зменшується матеріальна мотивація кадрів, скорочуються витрати на преміювання та надання систематичних винагород. За аналізований

період ефективність управління основними засобами готельного комплексу «Аркадія» за показником фондівіддачі знижується, у 2016 році було надано послуг на суму 20 копійок на кожну використану гривню основних засобів, а у 2017 році показник зменшився на 2 копійки або на 10,99% і склав 18 копійок. Причиною такої негативної тенденції є зниження обсягів реалізованих послуг у 2017 році на 600 тис.грн порівняно з 2016 роком, для підвищення значення показника можливо збільшити завантаженість готелю, за рахунок ведення додаткових послуг та впровадження інформаційних систем в діяльності відділу по організації конференцій. Кількість персоналу за аналізований період збільшилась на 8 осіб, проте за якісним складом персоналу спостерігається гостра нестача висококваліфікованих кадрів.

7. Виявлено фактори, що негативно впливають на ефективність роботи персоналу готельного комплексу «Аркадія»: не сформована програма мотивації, нерівномірність розподілу праці, необ'єктивність оцінки виконаної роботи, конфлікти, тощо. Для їх ліквідації пропонується механізм ефективного управління персоналом в низці взаємопов'язаних етапів: наслідування керівництва, програми мотивації, профорієнтація та адаптація кадрів, оцінка кадрів та результатів їх діяльності, управління плинністю кадрів та трудовою дисципліною, організація діловодства оцінка ефективності роботи кадрових служб.

8. Визначено, що в готельному комплексі «Аркадія» є всі умови для проведення бізнес-заходів різних форматів - конференцій, круглих столів, консультацій, банкетів та інші заходів. Запропоновано впровадження програмного продукту «Fox Manager ВРА 2.5» щодо автоматизації процесу надання послуг конференц-сервісу. Проведено розрахунок прогнозованого терміну окупності, індекс рентабельності пропонованого проекту складає - 91,66%. Результати розрахунків дозволяють зробити висновок про те, що сучасні інформаційні технології ефективного управління бізнес-процесами на базі впровадження програмного продукту «Fox Manager ВРА 2.5» в діяльність готельного комплексу «Аркадія» спрямовано за підвищення ефективності господарської діяльності.

АНОТАЦІЯ

Княжковська Г.О. «Шляхи підвищення ефективності господарської діяльності готельного комплексу «Аркадія»»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

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

У роботі розглядаються нормативно-правові та науково-теоретичні підходи оцінки ефективності господарської діяльності готельних підприємств в Україні. Проведено аналіз господарської діяльності та організаційної структури готельного комплексу «Аркадія», визначено ефективність управління персоналом в готелі. Розроблено заходи щодо формування організаційної культури та удосконалення управління персоналом готелю для підвищення ефективності господарської діяльності готельного комплексу «Аркадія». Для вдосконалення роботи персоналу запропоновано використовувати сучасні засоби автоматизації інформаційного забезпечення бізнес – процесів конференц-сервісу в готельному комплексі «Аркадія» на базі програмного продукту «Fox Manager ВРА 2.5». Проведено прогнозний розрахунок економічної ефективності витрат на його впровадження.

Ключові слова: ефективність, методи оцінки ефективності, соціально-економічна ефективність, ефективність управління персоналом, кадровий менеджмент, готельне господарство, управління, система автоматизації.

ANNOTATION

Kniazhkovska H.O. «The ways of improving the efficiency of the economic activity of the hotel Arcadia».

Qualifying work at obtaining an educational bachelor's degree in specialty 241 «Hotel and restaurant business» in the educational program «Hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The qualifying work consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of sources used and applications.

The article deals with regulatory-legal and scientific-theoretical approaches for assessing the efficiency of economic activity of hotels in Ukraine. The analysis of economic activity and organizational structure of the hotel complex "Arcadia" was carried out, and the efficiency of personnel management at the hotel was determined. The measures have been developed in the formation of organizational culture and improvement of personnel management of the hotel for improving the efficiency of the economic activity of the hotel complex "Arcadia". The ways to improve the work of the personnel are suggested to use modern means of automation of information support of business-processes of conference-service in the hotel complex "Arcadia" on the basis of the software product "Fox Manager BPA 2.5". Projected calculation of cost effectiveness of its implementation has been carried out.

Key words: efficiency, methods of estimation of efficiency, socio-economic efficiency, efficiency of personnel management, personnel management, hotel management, management, automation system.