

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)
“ ____ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

на тему: **«Шляхи підвищення ефективності господарської діяльності
готельного комплексу «Аркадія»»**

Виконавець:
студентка факультету
міжнародної економіки
Княжковська Ганна Олександрівна

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Нездоймінов Сергій Георгійович

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕФЕКТИВНОСТІ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	7
1.1. Сутність поняття «ефективність» в готельному бізнесі	7
1.2. Наукові підходи до методів оцінки ефективності в готельному господарстві.....	18
1.3. Ефективність управління персоналом готельного господарства.....	25
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ «АРКАДІЯ»	31
2.1. Загальна характеристика готельного комплексу «Аркадія».....	31
2.2. Аналіз економічної діяльності готельного комплексу «Аркадія»	38
2.3. Характеристика стану організації праці та управління персоналом готельного комплексу «Аркадія»	53
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ЗАХОДІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ «АРКАДІЯ»	60
3.1. Рекомендації щодо формування організаційної культури та удосконалення управління персоналом готелю.....	60
3.2. Заходи автоматизації інформаційного забезпечення надання послуг в готельному комплексі «Аркадія»	67
ВИСНОВКИ	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:	79
ДОДАТКИ	86

ВСТУП

У багатьох країнах світу готельний бізнес став високорозвиненою і ключовою ланкою туристичної індустрії. Ефективність економічних відносин в умовах ринку виникає в процесі виробництва, перерозподілу, обміну та споживання результатів діяльності підприємств готельної сфери, яка в свою чергу напряму залежить від кон'юнктури ринку [13, с. 183]. Готельне господарство — це важлива складова туристичної галузі, комплекс послуг, який охоплює широкий спектр діяльності індустрії гостинності. Його ефективне функціонування сприяє соціально-економічному розвитку країни та окремих його регіонів. Готельне господарство грає важливу роль в підвищенні іміджу України на міжнародній арені, а також є джерелом надходження доходів та податків до бюджету [51, с.115]. У 2017 році доходи готелів України, без ПДВ, акцизів та аналогічних платежів, склали 8 629 300,6 тис. грн. , а у 2016 році - 6 710 155,2 тис. грн тобто дохід у 2017 році порівняно з 2016 збільшився на 28% або на 1 919 145,4 тис. грн. За статистичними даними кількість працівників в готельних підприємствах на 2017 рік склали 43 351 [14, с.10].

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 проектів, тощо. Вирішення даних проблем можна шляхом розробки програми розвитку ефективного введення готельного бізнесу, пошуком фінансових джерел та створення сприятливого інвестиційного клімату [14, с.12].

Основна мета роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробці пріоритетних напрямків підвищення господарської діяльності підприємств готельного господарства. Досягнення поставленої мети роботи передбачає вирішення таких основних питань:

- 1) розглянути сутність поняття «ефективність»;
- 2) розглянути особливості наукових підходів до методів оцінки ефективності господарської діяльності в сучасному менеджменті;
- 3) визначити ефективність управління персоналом готельного господарства;
- 4) надати загальну характеристику діяльності готелю «Аркадія»;
- 5) провести аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Аркадія»;
- 6) провести аналіз стану організації праці та управління персоналом;
- 7) розробити комплекс заходів підвищення ефективності господарської діяльності;
- 8) розробити рекомендації щодо формування організаційної культури та удосконалення управління персоналом в готелі;
- 9) 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.

Теоретичною основою роботи є праці вітчизняних і зарубіжних вчених, що представляють різні наукові та прикладні дослідження в області теорії управління, організації готельного господарства, теорії регіональної економіки, державного регулювання малого бізнесу, концептуальних основ створення і розвитку підприємницьких структур.

Методологічною основою роботи є загальнонаукові методи пізнання: системний підхід до вивчення економічних відносин, діалектичне вивчення економічної сутності предмета дослідження, методи кількісного, якісного,

факторного аналізу, економіко-математичне моделювання, методи абстрактно-логічного і емпіричного пізнання, спостереження і порівняння, графічний, метод статистичного аналізу, групування та узагальнення даних, та інші.

Інформаційною базою роботи є закони України, Укази Президента України, Постанови Уряду України, інші нормативно-правові акти, інструктивні та методичні матеріали галузевої приналежності. В роботі використовувалися матеріали наукових монографій, інформаційні матеріали науково-практичних конференцій і семінарів, періодичних видань, аналітичної та фінансової звітності готельного комплексу «Аркадія», збірники та довідники служби державної статистики, тематична довідкова література, галузева інформація, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Структура роботи обумовлена предметом, метою і завданнями дослідження. Робота складається з вступу, трьох розділів і висновків.

Вступ розкриває актуальність, визначає ступінь наукової розробки теми, об'єкт, предмет, мета, завдання та методи дослідження, розкриває теоретичну і практичну значимість роботи. У першому розділі розглядаються науково-теоретичні аспекти ефективності господарської діяльності в готельному господарстві. У другому розділі проводиться аналіз господарської діяльності готельного комплексу «Аркадія». У третьому розділі розроблено пропозиції щодо впровадження заходів автоматизації інформаційного забезпечення надання конференц-послуг в готельному комплексі «Аркадія» для підвищення ефективності господарської діяльності.

Практичне значення результатів, які одержані в результаті виконання кваліфікаційної роботи полягають у можливості використання їх керівництвом готельного комплексу «Аркадія» щодо підвищення ефективності господарської діяльності та управління персоналом.

Публікації та апробація результатів дослідження. 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.

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, готельного комплексу «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 запропонованого 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.

Список використаних джерел:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент / учеб. пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2005, -374С.
2. Архипов А. И. Экономический словарь / под ред. А. И. Архипова. – М.: Проспект, 2004, -730С.
3. Балабанова Л.В., Сардак О.В. Управління персоналом. Підручник. – К.: Центр учбової літератури. 2017. – 417 с.
4. Баранова И. А. Особенности экономико-статистической оценки сферы туризма в странах ближнего зарубежья / И. А. Баранова, Е. А. Савинова // Глобальный научный потенциал. – 2014. – № 5 (38). – С. 57–59.
5. Баранова И.А. Управление эффективностью в сфере туризма на основе статистических индикаторов / И. А. Баранова, Е.А. Савинова // Перспективы науки. – 2014. – №5. – С. 59–61.
6. Бережнова Е. И. Социальный и экономический эффекты в туризме: проблемы синтеза и анализа / Е. И. Бережнова, В. В. Бородин // Экономический анализ: теория и практика. – 2010. – №35 (200). – С 50–53.
7. Божкова Н. С. Показатели эффективности деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] / Н. С. Божкова, О. И. Радина // IV Междунар. студ. электрон. научн. конф. «Студенческий научный форум». Режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/180/23>
8. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. - М., 1995.-462 с.
9. Вечканов Г. С., Вечканова Г. Р. Современная экономическая энциклопедия. СПб: Лань, 2002, -590с.
10. Виноградова М. В. Социально-экономическое влияние развития регионального туристского комплекса на экономику региона / М.В. Виноградова // Сервис в России и за рубежом (электронное периодическое издание). – 2010. – No1. – URL: http://old.rguts.ru/electronic_journal/number16/contents.)

11. Волков Ю.Ф., Экономика гостиничного бизнеса / Ю.Ф Волков - Д: Феникс, 2005. – 380с.
12. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.
13. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
14. Галасюк С. С. Сучасні проблеми розвитку готельної індустрії України / С. С. Галасюк // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: збірник наукових праць. – 2014. – № 2 (7). – Т. 2. – С. 9-13.
15. Гиляровская Л.Т. Использование данных бухгалтерской отчетности о прибылях и убытках для оценки финансового положения организации // Бухгалтерская отчетность организации. 2003. № 3. С. 4–13. с. 5].
16. Давыдянц Д. Е. Критерий, показатели и оценка социально-экономической эффективности / Д. Е. Давыдянц // Вопросы статистики. – 2002. – №8. – С. 73–78.
17. Даниленко Н. Н. Обоснование инновационных аспектов методологии оценки эффективности туризма [Электронный ресурс] / Н.Н. Даниленко, Н. В. Рубцова // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 3. — URL: http://old.rguts.ru/electronic_journal/number30/contents.)
18. Дмитриев М.Н. Экономика туристского рынка: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям сервиса и туризма / М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева, Е.Н. Малыгина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 311 с.
19. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2009. - 368 с.
20. Закон України «Про стандартизацію» No 1315-VII: станом на 10.02.2016. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.

21. Закон України «Про туризм» No 324/95-ВР: станом на 11.02.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
22. Караулова Н. Внешнеэкономическая деятельность предприятия туризма: система показателей эффективности хозяйственной деятельности предприятия // Вестник ХГАЭП. 2007. No3. С. 63–68.
23. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом. – Москва: ИНФРА-М, 2002. – 440 с.
24. Ковалев, В.В. Финансовый анализ: методы и процедуры. М.: Финансы и статистика. 2001. 560 с.
25. Кузьмін, О.Є. Сучасний менеджмент / О.Є. Кузьмін. – Львів, 2013. – 176 с.
26. Лебедев І. В. Туризм і рекреація як фактори формування людського капіталу / І. В. Лебедев // Сучасні проблеми та перспективи розвитку туристичної галузі: збірник наукових праць. – Одеса: Купрієнко С.В., 2017. – С. 32-36.
27. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: учебник / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2011. - 1СД.
28. Милорадов К.А. Методические подходы к оценке экономической эффективности информационных систем в индустрии гостеприимства // РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2015. – No 3. – С. 236–238.
29. Мороз, О. В. Ефективність праці у моделях розвитку підприємств: монографія / О. В. Мороз, Ю. В. Міронова, Б. Є. Грабовецький. – Вінниця: ВНТУ, 2013. – 192 с.
30. Морозова Ю.Ю. Кластерное взаимодействие как фактор развития организаций туристского бизнеса // Вестник СГУТиКД. 2011. No 2. С. 51—55.

31. Мурашко, М.І. Менеджмент персоналу: навчально-практичний посібник / М.І. Мурашко. – К. : «Знання», 2012. – 311 с.

32. Наказ Міністерства інфраструктури України «Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю» No 28: станом на 29.04.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0177-12>.

33. Нездойминов С.Г. Гостиничный бизнес Украины в условиях рыночных реформ // *Arg Administrandi*. – 2016. – №3. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/gostinichnyy-biznes-ukrainy-v-usloviyah-rynochnyh-reform>

34. Нездойминов С. Г. Роль персоналу в забезпеченні якості готельних послуг / С.Г. Нездойминов, А.В. Бурдіяк // *Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року)*. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. – С. 31–34.

35. Нездойминов С. Г. Туризм як фактор регіонального розвитку: методологічний аспект та практичний досвід: монографія / С. Г. Нездойминов. – Одеса: Астропринт, 2009. – 304 с.

36. Никифорова В.Г. Управління персоналом: Навчальний посібник. 2-ге видання, виправлене та доповнене. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 275 с.

37. Офіційний сайт готельного комплексу «Аркадія» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <https://hotel-arkadia.com>

38. Офіційний сайт Державної служби статистики в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.ukr.stat.gov.ua

39. Офіційний сайт програмного продукту «Fox Manager» [Електронний ресурс] — Режим доступу: <https://www.fox-manager.com.ua/purchase.html>

40. Офіційний сайт Система YouControl – онлайн сервіс перевірки компаній [Електронний ресурс] — Режим доступу: <https://youcontrol.com.ua/ru/>

41. Палаткин А.С. Оценка экономической эффективности гостиничных услуг / А.С. Палаткин, Т.Е. Гварлиани // Вестник СГУТиКД. - 2011. - № 2. - С. 16.

42. Посилкіна, О. В. Економіка праці та соціально-трудоі відносини : практикум для студентів економічних спеціальностей / О. В. Посилкіна, Ю.С. Братішко, Г.В. Кубасова – Х.: Вид-во НФаУ, 2018. – 186 с.

43. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. –18 с. (Національний стандарт України).

44. Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» № 803: станом на 18.12.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п>.

45. Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» № 297: станом на 13.09.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п>.

46. Романюк А.В. Влияние внутренних факторов на управление доходами гостиничных предприятий // Молодой ученый. – 2015. – № 24. – С. 543–545.

47. Рубцова Н.В. Содержание понятия эффективность туристской деятельности / Н. В. Рубцова // Региональная экономика: теория и практика. – 2012. –№18(249). – С.54-60.

48. Феофанова О.Г. Проблемы формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе / О. Г. Феофанова, С. Г. Нездойминов // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2016. – № 1 (233). - С. 162-175.

49. Фокс Дж. Как стать первоклассным руководителем. Правила привлечения и удержания лучших специалистов. М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. - С. 217-278.

50. Шегда А.В. Экономика предприятия - К.: Знання, 2006.- 614с.

51. Шикіна О. В. Аналіз структури туристичних потоків Одеської області / О. В. Шикіна, І. Л. Ліптуга // Глобальні та національні проблеми економіки – Редакція електронного наукового фахового видання. – Миколаїв, 2015. – Випуск №7. - С. 114-127.

52. Щекин Г.В. Основы кадрового менеджмента: Учебник. – 4-е изд. , испр. – К.: МАУП, 2002. – 348 с.

53. Eagles P. F. J. Governance of recreation and tourism partnerships in parks and protected areas // Journal of Sustainable Tourism. Vol. 17, No. 2, March 2009. P. 231—248.

54. Knowledge transfer in a tourism destination: the effects of a network structure / R. Baggio, C. Cooper // The Service Industries Journal. – 2010. – Vol. 30, No 10. – P. 1757–1771.

55. Kaukal M. An approach to enable interoperability in electronic tourism markets / M. Kaukal, W. Höpken, H. Werthner // Proceedings of the 8th European Conference on Information System / ECIS. – 2000. – P. 1104–1111.

56. 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.

57. 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.

58. 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.

59. 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.

60. 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.

61. 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.

ДОДАТКИ

Додаток А

ФІНАНСОВИЙ ЗВІТ

Товариства з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»

		КОДИ	
		Дата 2017.12.31	01
Підприємство: Товариство з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»	за ЄДРПОУ	20932941	
Територія:	за КОАТУУ		
Організаційно-правова форма господарювання: Товариство з обмеженою відповідальністю	за КОПФГ		
Вид економічної діяльності	за КВЕД		
Середня кількість працівників:31 ¹			
Адреса, телефон: Одеська обл.,місто Одеса,вул. Генуезька, будинок 24. Тел. 48-705-31-31			
Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака(окрім розділу IV Звіту про фінансові результати (Звіту про сукупний дохід) (форма N 2), грошові показники якого наводяться в гривнях з копійками)			
Складено (зробити позначку «v» у відповідній клітинці):			
за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку		v	
за міжнародними стандартами фінансової звітності			

**Баланс (Звіт про фінансовий стан)
на 2017р.**

Актив	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис.грн
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	1 500	1 700
Основні засоби:	1010	27 900	28 300
первісна вартість	1011	35 000	37 000
знос	1012	(7 100)	(8 700)
Довгострокові біологічні активи	1020	0	0
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	0	0
Інші необоротні активи	1090	0	0
Усього за розділом I	1095	29 400	30 000
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	270	280
у тому числі готова продукція	1103	0	0
Поточні біологічні активи	1110	0	0
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	8 000	10 000
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	1 400	860
у тому числі з податку на прибуток	1136	—	—
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1 000	950
Поточні фінансові інвестиції	1160	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	10	10
Витрати майбутніх періодів	1170	0	0
Інші оборотні активи	1190	460	300
Усього за розділом II	1195	11 140	12 400
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття			
Баланс	1300	40 540	42 400

Додаток А (продовження)

Пасив	Код рядка	На початок звітної року	На кінець звітної періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	1 000	1 000
Додатковий капітал	1410	0	0
Резервний капітал	1415	55	55
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-77 000	-83 000
Неоплачений капітал	1425	(0)	(0)
Усього за розділом I	1495	-75 945	-81 945
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	110 000	113 045
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	0	0
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0	0
товари, роботи, послуги	1615	1 400	1 200
розрахунками з бюджетом	1620	85	100
у тому числі з податку на прибуток	1621	0	0
розрахунками зі страхування	1625	0	0
розрахунками з оплати праці	1630	0	0
Доходи майбутніх періодів	1665	0	0
Інші поточні зобов'язання	1690	5 000	10 000
Усього за розділом III	1695	6 485	11 300
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0	0
Баланс	1900	40 540	42 400

**Звіт про фінансові результати за 2017 р.
Товариства з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»**

		КОДИ		
		Дата 2017.12.31		0 1
Підприємство: Товариство з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»		за ЄДРПОУ		20932941

**Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)
за 2017 р.**

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період, тис.грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	6 500	7 100
Інші операційні доходи	2120	7 500	810
Інші доходи	2240	0	90
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	14 000	8 000
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(3 500)	(2 900)
Інші операційні витрати	2180	(13 000)	(3 000)
Інші витрати	2270	(3 500)	(17 100)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(20 000)	(23 000)
Фінансовий результат до оподаткування (2268 - 2285)	2290	-6 000	-15 000
Податок на прибуток	2300	(0)	(0)
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	-6 000	-15 000

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період , тис.грн.	За аналогічний період попереднього року, тис.грн.
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	1 303,6	912,83
Витрати на оплату праці	2505	176,7	150,85
Відрахування на соціальні заходи	2510	38,9	33,1
Амортизація	2515	509	385,25
Інші операційні витрати	2520	1 416,3	874,89
Разом	2550	3 444,5	2356,92

Додаток В

ФІНАНСОВИЙ ЗВІТ

Товариства з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»

		КОДИ	
		Дата 2016.12.31	01
Підприємство: Товариство з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»	за ЄДРПОУ	20932941	
Територія:	за КОАТУУ		
Організаційно-правова форма господарювання: Товариство з обмеженою відповідальністю	за КОПФГ		
Вид економічної діяльності	за КВЕД		
Середня кількість працівників:31 ¹			
Адреса, телефон: Одеська обл.,місто Одеса,вул. Генуезька, будинок 24. Тел. 48-705-31-31			
Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака(окрім розділу IV Звіту про фінансові результати (Звіту про сукупний дохід) (форма N 2), грошові показники якого наводяться в гривнях з копійками)			
Складено (зробити позначку «v» у відповідній клітинці):			
за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку			V
за міжнародними стандартами фінансової звітності			

**Баланс (Звіт про фінансовий стан)
на 2016р**

Актив	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн.	На кінець звітного періоду, тис.грн
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	2 300	1 500
Основні засоби:	1010	29 000	27 900
первісна вартість	1011	35 000	35 000
знос	1012	(6 000)	(7 100)
Довгострокові біологічні активи	1020	0	0
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	0	0
Інші необоротні активи	1090	0	0
Усього за розділом I	1095	31 300	29 400
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	310	270
у тому числі готова продукція	1103	0	0
Поточні біологічні активи	1110	0	0
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	2 100	8 000
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	2 700	1 400
у тому числі з податку на прибуток	1136	—	—
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	3 500	1 000
Поточні фінансові інвестиції	1160	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	1 400	10
Витрати майбутніх періодів	1170	0	0
Інші оборотні активи	1190	150	460
Усього за розділом II	1195	10 160	11 140
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	41 460	40 540

Додаток В (продовження)

Пасив	Код рядка	На початок звітної року	На кінець звітної періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	1 000	1 000
Додатковий капітал	1410	0	0
Резервний капітал	1415	60	55
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-62 000	-77 000
Неоплачений капітал	1425	(0)	(0)
Усього за розділом I	1495	-60 940	-75 945
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення			
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	0	0
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0	0
товари, роботи, послуги	1615	1 200	1 400
розрахунками з бюджетом	1620	35	85
у тому числі з податку на прибуток	1621	0	0
розрахунками зі страхування	1625	0	0
розрахунками з оплати праці	1630	—	—
Доходи майбутніх періодів	1665	0	0
Інші поточні зобов'язання	1690	4 165	5 000
Усього за розділом III	1695	5 400	6 485
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття			
Баланс	1900	41 460	40 540

**Звіт про фінансові результати за 2016 р.
Товариства з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»**

		Дата 2016.12.31		КОДИ	
				0	1
Підприємство: Товариство з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»			за ЄДРПОУ		20932941

**Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)
за 2016 р.**

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період, тис.грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	7 100	6 000
Інші операційні доходи	2120	810	10 000
Інші доходи	2240	90	0
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	8 000	16 000
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(2 900)	(3 800)
Інші операційні витрати	2180	(3 000)	(46 000)
Інші витрати	2270	(17 100)	(3 000)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(23 000)	(52 000)
Фінансовий результат до оподаткування (2268 - 2285)	2290	-15 000	-36 800
Податок на прибуток	2300	(0)	(0)
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	-15 000	-36 800

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	912,83	1400,4
Витрати на оплату праці	2505	150,85	203,95
Відрахування на соціальні заходи	2510	33,1	44,33
Амортизація	2515	385,25	529,24
Інші операційні витрати	2520	874,89	1583,59
Разом	2550	2356,92	3761,5

Додаток Д

ФІНАНСОВИЙ ЗВІТ

Товариства з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»

		КОДИ	
		Дата 2015.12.31	01
Підприємство: Товариство з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»		за ЄДРПОУ	20932941
Територія:		за КОАТУУ	
Організаційно-правова форма господарювання: Товариство з обмеженою відповідальністю		за КОПФГ	
Вид економічної діяльності		за КВЕД	
Середня кількість працівників: 31 ¹			
Адреса, телефон: Одеська обл., місто Одеса, вул. Генуезька, будинок 24. Тел. 48-705-31-31			
Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака (окрім розділу IV Звіту про фінансові результати (Звіту про сукупний дохід) (форма N 2), грошові показники якого наводяться в гривнях з копійками)			
Складено (зробити позначку «v» у відповідній клітинці):			
за положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку			v
за міжнародними стандартами фінансової звітності			

**Баланс (Звіт про фінансовий стан)
на 2015р.**

Актив	Код рядка	На початок звітного року, тис. грн	На кінець звітного періоду, тис. грн
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Незавершені капітальні інвестиції	1005	25 000	2 300
Основні засоби:	1010	2 500	29 000
первісна вартість	1011	8 000	35 000
знос	1012	(5 500)	(6 000)
Довгострокові біологічні активи	1020	0	0
Довгострокові фінансові інвестиції	1030	0	0
Інші необоротні активи	1090	0	0
Усього за розділом I	1095	27 500	31 300
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	1 200	310
у тому числі готова продукція	1103	0	0
Поточні біологічні активи	1110	0	0
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	980	2 100
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	3 100	2 700
у тому числі з податку на прибуток	1136	30	—
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	6 400	3 500
Поточні фінансові інвестиції	1160	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	3 100	1 400
Витрати майбутніх періодів	1170	0	0
Інші оборотні активи	1190	1 200	150
Усього за розділом II	1195	16 010	10 160
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	43 510	41 460

Додаток Д (продовження)

Пасив	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	1 000	1 000
Додатковий капітал	1410	0	0
Резервний капітал	1415	50	60
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-26 000	-62 000
Неоплачений капітал	1425	(0)	(0)
Усього за розділом I	1495	-24 950	-60 940
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	63 660	97 000
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	0	0
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0	0
товари, роботи, послуги	1615	1 290	1 200
розрахунками з бюджетом	1620	10	35
у тому числі з податку на прибуток	1621	0	0
розрахунками зі страхування	1625	—	—
розрахунками з оплати праці	1630	—	—
Доходи майбутніх періодів	1665	0	0
Інші поточні зобов'язання	1690	3 500	4 165
Усього за розділом III	1695	4 800	5 400
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0	0
Баланс	1900	43 510	41 460

**Звіт про фінансові результати за 2015 р.
Товариства з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»**

		КОДИ	
		Дата 2015.12.31	0 1
Підприємство: Товариство з обмеженою відповідальністю «Готельний комплекс «Аркадія»	за ЄДРПОУ	20932941	

**Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)
за 2015 р.**

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період, тис.грн	За аналогічний період попереднього року, тис. грн
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	6 000	3 400
Інші операційні доходи	2120	10 000	7 300
Інші доходи	2240	0	0
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	16 000	10 700
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(3 800)	(1 800)
Інші операційні витрати	2180	(46 000)	(1 500)
Інші витрати	2270	(3 000)	(33 000)
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	(52 800)	(36 300)
Фінансовий результат до оподаткування (2268 - 2285)	2290	-36 800	-25 600
Податок на прибуток	2300	(0)	(0)
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	-36 800	-25 600

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період
1	2	3
Матеріальні затрати	2500	1400,4
Витрати на оплату праці	2505	203,95
Відрахування на соціальні заходи	2510	44,33
Амортизація	2515	529,24
Інші операційні витрати	2520	1583,59
Разом	2550	3761,5

Рівень завантаженості готельного комплексу «Аркадія» за 2017-2018 роки

Показники	Місяці												Середній рівень завантаженості (%)
	січень	лютий	березень	квітень	травень	червень	липень	серпень	вересень	жовтень	листопад	грудень	
Рівень завантаження (%) у 2017	18,35	35,54	41,83	46,91	39,98	64,56	80,15	84,89	61,44	36,4	39,8	26,38	48,01
Рівень завантаження (%) у 2018	22,45	33,89	48,56	45,25	49,97	66,71	78,93	81,58	62,86	50,34	41,65	29,14	50,94

Джерело: розроблено автором

Аналіз динаміки собівартості за елементами витрат готельного комплексу «Аркадія» за 2015-2017 роки

Елементи витрат	2015		2016		2017		Відхилення					
	тис. грн.	у % до під-сумку	тис. грн.	у % до під-сумку	тис. грн.	у % до під-сумку	2016 року від 2015 року		2017 року від 2016 року		2017 року від 2015 року	
							тис. грн.	у % до під-сумку	тис. грн.	у % до під-сумку	тис. грн.	у % до під-сумку
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Матеріальні витрати	1400,4	37,2	912,83	38,73	1303,60	37,85	-487,57	1,50	390,77	-0,88	-96,80	0,62
2. Витрати на оплату праці	203,95	5,4	150,85	6,40	176,7	5,13	-53,10	0,98	25,85	-1,27	-27,25	-0,29
3. Відрахування на соціальні заходи	44,33	1,2	33,1	1,40	38,9	1,13	-11,23	0,23	5,80	-0,28	-5,43	-0,05
4. Амортизація	529,24	14,1	385,25	16,35	509	14,78	-143,99	2,28	123,75	-1,57	-20,24	0,71
5. Інші операційні витрати	1583,59	42,1	874,89	37,12	1416,3	41,12	-708,70	-4,98	541,41	4,00	-167,29	-0,98
Усього	3761,5	100,0	2356,92	100,00	3444,50	100	-1404,59	-	1087,58	-	-317,01	-

Джерело: розроблено автором.

Аналіз кількості працівників за якісним складом готельного комплексу
«Аркадія» за 2017 рік

Назва показників	Усього, осіб	з них жінки
А	1	2
1.Облікова кількість штатних працівників на кінець року	31	23
з них:	19	10
1.2. Кількість працівників, які прийняті на умовах неповного робочого дня (тижня)		
1.3. Кількість працюючих у віці (років) -15-35	24	-
-жінки 51-55	2	-
-чоловіки 55-59	1	-
1.4. Кількість працівників, які мають вищу освіту за освітніми рівнями:	10	6
- неповна та базова вища освіта	12	9
-повна вища освіта		
1.5. Кількість працівників, які отримують пенсію, усього	2	-
у тому числі:		1
-за вислугу років	1	
-за віком	-	-
-по інвалідності, усього	1	-
з них III групи	-	-
2. Із загальної кількості працівників	-	-
2.1. Знаходяться у відпустці у зв'язку з вагітність та пологами	-	-
2.2. Знаходяться у відпустці по догляду за дитиною до досягнення нею віку, встановленого чиним законодавством, усього	3	3
2.4 Мають науковий ступінь	-	-
2.5. Винахідники і раціоналізатори	-	-
2.6. Зайняті в умовах, що не відповідають санітарно-гігієнічним нормам (за результатами атестації робочих місць за умовами праці)	-	-