

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

(назва бакалаврської програми)

на тему: **«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЮ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «МЕТРО
ХОТЕЛ АПАРТМЕНТС»»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Казанжи Олена Федорівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н. викладач

Гончаренко Яніслава Євгенівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Ефективність функціонування є основою успішної діяльності будь-якого підприємства, в тому числі і готельного господарства як важливої складової туристичної індустрії на ринку послуг. У сучасних ринкових умовах готельно-туристичних послуг виявлення можливостей підвищення ефективності діяльності закладів гостинності є важливим дослідницьким завданням, оскільки індустрія туризму безперервно розвивається, соціально-економічні, політичні умови постійно змінюються, що виокремлює необхідність визначення конкретних напрямків підвищення ефективності діяльності готелів задля зростання прибутковості бізнесу та високої конкурентоспроможності даного виду послуг як на національному, так і на міжнародному ринках.

Загострення конкуренції, поява нових форм та методів обслуговування споживачів, використання новітніх технологій тощо є запорукою ефективної діяльності закладі гостинності, успіх якої потребує постійного дослідження і не втрачає актуальності попри наявні наразі розробки, тож актуальність дослідження шляхів підвищення ефективності функціонування готелів, конкретних методів та прийомів, які доцільно застосовувати, безсумнівна.

Мета дослідження полягає у виявленні та описанні шляхів підвищення ефективності функціонування готелів.

Відповідно до мети дослідження було поставлено такі **завдання**:

1. Провести аналіз існуючих відомостей щодо сутності поняття сутності поняття «ефективність» та система показників, що його описують.
2. Узагальнити існуючі методи та методики оцінки ефективності діяльності підприємств індустрії гостинності.
3. Визначити шляхи підвищення ефективності діяльності підприємств готельної сфери.
4. Провести аналіз ефективності діяльності готелю «Метро Хотел Апартаментс».
5. Розробити комплекс заходів з підвищення ефективності діяльності готелю «Метро Хотел Апартаментс».

Об'єкт дослідження – процес функціонування готельного підприємства.

Предмет дослідження – шляхи підвищення ефективності функціонування закладу гостинності на прикладі готелю «Метро Хотел Апартаментс».

Інформаційну базу дослідження склали: положення щодо економічних основ діяльності підприємств готельного господарства (І. М. Білецька, М. А. Морозов, Н. С. Морозова, Й. М. Петрович, Л. М. Прокопишин-Рашкевич та ін.), шляхів підвищення ефективності діяльності готелів (Д. Є. Берестов, О. В. Борисова, А. В. Жуков, Р. Каплан, Д. Нортон, А. М. Орлова, В. І. Охота, І. М. Поворознюк та ін.), показників ефективності функціонування закладів гостинності (В. Г. Герасименко, Я. Є. Гончаренко, Д. Б. Кучер, О. В. Литвин, Н. Е. Подвальна та ін.), підходів та методів вимірювання та оцінки діяльності готелів (А. А. Донець, Ю. Б. Іванов, А. О. Крисак, С. М. Пилипенко, А. Ю. Погребняк, Я. О. Петрик та ін.) тощо.

Методи дослідження. В кваліфікаційній бакалаврській роботі використовувалась система методів і методик, спрямованих на розв'язання поставленого наукового завдання, що включала: теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація існуючих відомостей з проблематики ефективності функціонування підприємств готельної сфери); емпіричні методи (вимірювання окремих параметрів ефективності діяльності готелю); статистичні, прогностичні та економіко-математичні методи (при встановленні залежностей та виділенні шляхів підвищення ефективності діяльності підприємства).

Наукова новизна отриманих результатів полягає у виявленні та обґрунтуванні напрямків, прийомів, конкретних методів та засобів підвищення ефективності функціонування підприємств готельного бізнесу.

Практичне значення отриманих результатів роботи полягає в тому, що узагальнено систему прийомів та методів для комплексної діагностики ефективності діяльності закладу гостинності, яка включає вимірювання системи показників, вираженість яких свідчить про ефективність функціонування для готельного бізнесу. Визначено шляхи забезпечення ефективності через підвищення якості надаваних послуг, збільшення прибутковості, покращення економічного положення підприємства на ринку, впровадження інноваційних технологій тощо.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та емпіричні результати дослідження пройшли апробацію на Міжнародній науково-практичній конференції студентів, аспірантів та вчених «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» (15 квітня 2020 року).

Публікації. За темою дослідження опубліковано:

1. Казанжи О. Ф. Ефективність функціонування готелів: підходи до визначення та діагностики: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» (15 квітня 2020 р.). Т. 2. Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. С. 39-43.

2. Казанжи О. Ф., Гострик О. М. Особливості розрахунку економічної ефективності підприємств готельного бізнесу // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса: ОНЕУ, 2020. Вип. 2. С. 23-29.

Структура та обсяг роботи. Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаної літератури. Загальний зміст викладено на 75 друкованих аркушах, основний – на 69 сторінках. Робота містить 32 таблиць та 4 рисунків. Список використаної літературних джерел налічує 54 найменування.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретико-методологічні основи визначення шляхів підвищення ефективності функціонування готелів» автором було розглянуто сутність поняття «ефективність» та систему його показників, узагальнено методи та методики оцінки ефективності діяльності підприємств індустрії гостинності.

У другому розділі «Аналіз ефективності діяльності готелю «Метро Хотел Апартаментс» розглянуто характеристики та основні показники використання економіко-експлуатаційних можливостей досліджуваного готелю. Наведено основні показники використання номерного фонду досліджуваного засобу розміщення, характеристику його прибутків та видатків, узагальнено основні фінансово-економічні показники діяльності готельного підприємства «Метро Хотел Апартаментс», що є показниками ефективності діяльності.

У третьому розділі «Комплекс заходів з підвищення ефективності діяльності готелю «Метро Хотел Апартаментс» було розроблено комплексну програму з окресленням стратегій та методів, було надано обґрунтування його впровадження.

ВИСНОВКИ

У даному дослідженні було проаналізовано шляхи підвищення ефективності функціонування закладу гостинності, виявлено стратегій та методи його реалізації на прикладі готелю «Метро Хотел Апартаментс». Підсумки наведені нижче.

1. Встановлено, що ефективність функціонування є основою успішної діяльності будь-якого підприємства, в тому числі і готельного господарства як важливої складової туристичної індустрії на ринку послуг. Сутність поняття «ефективність функціонування готелів» більшістю дослідників виходить з розуміння економічної ефективності взагалі і певним чином трансформує дану дефініцію для застосування у сфері гостинності. Загалом ефективність є складним та багатоаспектним економічним поняттям, яке відображає результативність діяльності та визначається відношенням отриманого ефекту до витрачених ресурсів.

2. Виявлено та описано систему збалансованих показників, вираженість яких свідчить про ефективність функціонування для готельного бізнесу утворили фінансові показники, наявність споживачів, специфіка внутрішніх бізнес-процесів, наявність навчання та розвитку персоналу закладу гостинності. Найважливішими показниками ефективності діяльності підприємства є якість наданих послуг, прибутковість, економічність положення на ринку, інноваційність та якість трудового життя.

3. Показано, що забезпечення ефективності тісно пов'язана з її оцінюванням. Узагальнено методи оцінювання ефективності підприємств готельної індустрії. Виокремлено SWOT-аналіз, профіль полярностей, метод експертних оцінок, метод 4P, а також оцінка на базі якості продукції. Обрання відповідної методики для вимірювання та оцінювання ефективності за допомогою якої можна було б її встановити є важливим науково-дослідним завданням, оскільки отримана інформація дає змогу порівняння з основними суперниками в галузі та встановлення латентних джерел посилення позиції готелю на ринку.

4. Узагальнено можливі шляхи підвищення ефективності діяльності підприємств готельної сфери. Встановлено, що підвищувати ефективність можна з опорою на встановлені її детермінанти, чинники, фактори. Мова йде як щодо їх загального розуміння, так і відносно окремих складових ефективності діяльності підприємств готельної сфери.

Найчастіше виділяються два глобальних напрямки, що мають безліч локальних вирішень – підвищення прибутку (інновації, маркетингові рішення, зростання конкурентоспроможності, розширення асортименту послуг, більш розлога аудиторія реклами, нові маркетингові рішення та ін.) та зменшення видатків (економія витрат, підвищення енергоефективності, зменшення ресурсозатратності тощо).

5. За результатами вивчення господарсько-економічної та фінансово-звітної складових функціонування готелю «Метро Хотел Апартаментс» встановлено, що даний заклад гостинності користується широкою популярністю серед туристів. До послуг гостей апарт-готелю Metro Hotel Apartments безкоштовний Wi-Fi і цілодобова стійка реєстрації. Готель не проходив категоризацію за зірковістю. Всі номери устатковані всім необхідним. Очолює управлінську ієрархію директор, який є посередником між адміністратором готелю та його власником. Ієрархія управління не розгалужена власник, директор, адміністратор, покоївка та охоронець. Відсоток завантаженості номерів готелю «Метро Хотел Апартаментс» з року в рік по місяцях зростає, що говорить про комфортні умови проживання та гарний стан матеріально-технічного стану досліджуваного готелю.

6. На підставі проведеного аналізу фінансового стану підприємства можна зробити висновок, що готель «Метро Хотел Апартаментс» за досліджуваний період працював досить ефективно, про що свідчить рівень рентабельності діяльності. Маркетинговою діяльністю в готелі займається директор, який проводить аналіз зовнішнього середовища готелю, конкурентів, споживачів, складає анкети для споживачів.

7. За результатами останніх досліджень, відомостями в інтернет-мережі готель має гарний імідж. Підприємство ясно визначає свої цілі – підвищення конкурентних якостей продукції та задоволення ринку своїми існуючими та новими видами туристичних послуг. Підприємство знаходиться на стадії розвитку життєвого циклу. Оскільки логістичні потоки в готельному господарстві є взаємозалежними, то для побудови логістичної системи управління готельним закладом необхідно виявити їх взаємозалежність деталізовано.

8. Доцільним у підвищенні ефективності функціонування готелю «Метро Хотел Апартаментс» є: розробка заходів зі збереження наявного рівня розвитку, отриманого прибутку, якості надаваних послуг; надання додаткових послуг під час обслуговування клієнтів, забезпечення якісного доступу до мережі Інтернет, введення в меню спеціальних страв, які характеризуються вищою доступністю та високою якістю; оперативне усунення проблем та недоліків, забезпечення відповідності господарських процесів нормативним положенням та стандартам; раціоналізація витратної політики, оптимізація структури персоналу та кількості об'єктів утримання; вивчення досвіду впровадження сучасних технологій, характерних для підприємств ресторанного бізнесу, у тому числі і інформаційних, впровадження яких дозволяє підвищити оперативність та якість надання послуг, а також зниження витрат; виявлення недоліків та слабких місць у координації роботи підрозділів, підбір компетентного персоналу, забезпечення належного виконання функцій усіма підрозділами і їхньої реальної роботи тощо.

9. Встановлено, що за всіма оціночними фінансово-економічними показниками наявна позитивна динаміка. Зростання витрат значно нижча, ніж дохідна частина. Застосування експертної оцінки у визначенні ефективності функціонування готелю «Метро Хотел Апартаментс» з залученням споживачів та персоналу показало, що існують як позитивні сторони, так і особливості, що потребують доопрацювання. Узагальнення цього пласті інформації дало змогу виокремити конкретні шляхи підвищення функціонування готельного підприємства.

Напрямки подальшої роботи вбачаємо у впровадженні запропонованих стратегій, методів та конкретних прийомів у систему підвищення ефективності функціонування готелю «Метро Хотел Апартаментс».

Напрямки подальшої роботи вбачаємо у впровадженні запропонованих стратегій, методів та конкретних прийомів у систему підвищення ефективності функціонування готелю «Метро Хотел Апартаментс».

АНОТАЦІЯ

Казанжи О. Ф. «Шляхи підвищення функціонування готелю (на прикладі готелю «Метро Хотел Апартаментс»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

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

Об'єкт дослідження – процес функціонування готельного підприємства.

Предметом дослідження є шляхи підвищення ефективності функціонування закладу гостинності на прикладі готелю «Метро Хотел Апартаментс».

У роботі проаналізована сутність та особливості ефективності діяльності закладу гостинності. Виявлено основні стратегії, фактори та методи підвищення ефективності діяльності готелю, узагальнено способи та основні методи оцінки складових ефективності готельного закладу.

За результатами були запропоновані рекомендації щодо шляхів підвищення ефективності діяльності готелю «Метро Хотел Апартаментс», показано та обґрунтовано доцільність обраних шляхів підвищення ефективності діяльності даного готелю.

Ключові слова: заклад гостинності, готель, ефективність, шляхи підвищення ефективності, фінансово-економічні показники, економічна діяльність.

ANNOTATION

Kazanzhy O.F. «Ways to improve the functioning of hotel (for example, the hotel «Metro Hotel Apartments»)»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2020.

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

The object of research is the process of functioning of the hotel enterprise.

The subject of research are ways to improve the efficiency of the hospitality institution on the example of the hotel «Metro Hotel Apartments».

The essence and features of efficiency of a hospitality institution's activity are analyzed in the work. The basic strategies, factors and methods of increasing the efficiency of hotel's activity are revealed, the ways and the basic assessment methods of components of hotel establishment's efficiency are generalized.

According to the results, recommendations on ways to increase the efficiency of «Metro Hotel Apartments» were proposed, and the expediency of the selected ways to increase this hotel's efficiency was shown and substantiated.

Key words: hospitality institution, hotel, efficiency, ways to increase efficiency, financial and conomic indicators, economic activity.