

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 магістерської програми)

на тему: **«УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ
ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ
ГОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ «IL DECAMERON LUXURY DESIGN
HOTEL»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Кірунець Влада Владиславівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

викладач

Козловський Роман Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Актуальність теми дипломної роботи полягає в тому, що в умовах сильної ринкової конкуренції молодому готельному підприємству необхідна певна стратегія, яка дозволить вигідно відрізнятись від готелів-конкурентів, і швидше завоювати нинішнього вимогливого гостя.

Найважливішим індикатором якості життя виступає якість послуг індустрії гостинності. Будь-які економічні перетворення неефективні без повноцінного задоволення культурних потреб населення. На думку сучасних аналітиків, якість послуг індустрії гостинності складається з двох систем: якість культури особистості, якість культури суспільства. Отже, в останні два - три роки з'явилася необхідність підвищення якості готельних послуг до світових та європейських стандартів.

Мета дослідження – є розробка стратегічних заходів та пропозицій з підвищення конкурентоспроможності готельного комплексу “Il Decameron Luxury Design Hotel”.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

1. Визначення поняття та сутності конкурентоспроможності підприємств готельного господарства;
2. Визначення засобів формування конкурентоспроможності готельного підприємства;
3. Визначення шляхів підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства;
4. Надання повної характеристики готелю “Il Decameron Luxury Design Hotel”;
5. Аналіз фінансових результатів діяльності готелю;
6. Оцінка конкурентоспроможності підприємства готельного господарства;
7. Діагностувати конкурентні переваги готелю за допомогою SWOT-аналізу;
8. Розробка стратегічних заходів щодо підвищення конкурентоспроможності готелю “Il Decameron Luxury Design Hotel”.

Об'єкт дослідження – є середовище готелю “Il Decameron Luxury Design Hotel”.

Предмет дослідження – є теоретичні та практичні аспекти управління конкурентоспроможністю підприємства.

Методи дослідження є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу конкурентних позицій готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі виробничої діяльності готелю); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки конкурентоспроможності підприємств); конструктивний та експериментальний

(оцінка результатів запропонованих заходів удосконалення функціонування готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel»).

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельного господарства та його тенденціям, досить мало уваги приділено управління конкурентоспроможності готельного підприємства.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення його іміджу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (58 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 83 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 74 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 1 рисунок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретико-методологічні основи управління конкурентоспроможністю» автором розглянута історія виникнення готельного господарства; сутність поняття «послуги» як основний чинник конкурентоспроможності; сутність поняття «конкурентоспроможність», виділено основні фактори, що впливають на конкурентоспроможність та наведено методи оцінки конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. Визначено основні шляхи підвищення конкурентоспроможності готельного господарства; було розглянуто праці вчених щодо теорії конкуренції та конкурентоспроможності.

У другому розділі «Загальна характеристика конкурентоспроможності готельного комплексу «Il Decameron Luxury Design Hotel» було проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати ресторану готельного комплексу «Il Decameron Luxury Design Hotel». Фінансово-економічний стан підприємства є задовільним, адже аналіз фінансової стійкості підприємства на даний момент відображає її достатній рівень, оскільки абсолютна більшість показників відповідають нормативним значенням. З метою дослідження конкурентів, готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel», були застосовані наступні методи дослідження: аналіз інформації про готелі розташовані в друкованих виданнях та інформаційних системах, порівняльний аналіз наявності послуг, цін на номери, порівняльний аналіз номерного фонду готелю, порівняння асортименту послуг харчування, порівняння конгресних можливостей. Було визначено, що готель «Il Decameron Luxury Design Hotel», однак готелю необхідно здійснювати додаткові заходи для залучення більшої кількості гостей і для більш успішного конкурування на ринку готельних послуг.

У третьому розділі «Шляхи підвищення конкурентоспроможності готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel» було запропоновано декілька стратегічних заходів щодо поліпшення конкурентного стану готелю на ринку, а саме: - Впровадження послуги «Картка постійного клієнта»; -Інтернет-реклама як фактор підвищення конкурентоспроможності готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel». Було проведено аналіз ефективності їх використання.

ВИСНОВКИ

В умовах постійно зростаючої конкуренції на ринку послуг гостинності проблема забезпечення конкурентоспроможності готелю і її послуг стає особливо значущою. При цьому необхідним є визначення групи чинників, що впливають на конкурентоспроможність окремо взятого готелю.

Отже, на сучасному етапі світового розвитку конкуренція як рушійна сила розвитку підприємств готельного бізнесу змушує виробників товарів постійно шукати шляхи підвищення якості товарів, зниження ціни, якості сервісу. Але щоб удосконалити переваги власної готелі, перш за все, слід вивчити їх у конкурентів.

Це робиться шляхом складання SWOT-аналізу, що дає повне кончина про сильні та слабкі сторони готелю, про її можливості перешкоджають загрози.

1. Під час виконання кваліфікаційної роботи були розібрані основні теоретичні й науково-методичні підходи до таких визначень, як конкуренція, конкурентоздатність, розглянуті фактори її формування, а також проаналізовані й згруповані методологічні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.
2. Конкурентоспроможність - багатоаспектне поняття, що означає відповідність товару умовам ринку, конкретним вимогам споживачів не тільки по своїм якісним, економічним, технічним, естетичним, ергономічним характеристикам, але і по комерційних і інших умов його реалізації (строки поставки, ціна, канали збуту, сервіс, реклама)
3. В процесі пошуку шляхів підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства ми звернулись до проблеми результатів гостинності, які визначаються позитивним або негативним сприйняттям клієнтом готелю сукупного процесу обслуговування, за такими параметрами, як безпека середовища й умов обслуговування, сталість якості обслуговування, форми поведінки обслуговуючого персоналу, повнота набору послуг, технічна і естетична комфортність навколишнього середовища, доступність одержання обслуговування, короткочасність очікування обслуговування.
4. Оснащення готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel» з технологічної точки зору відповідає всім сучасним стандартам якості: готель обладнаний системою зовнішнього відеоспостереження, на території забезпечена належна охорона та цілодобове спостереження, готель забезпечений автономною системою електро- і водопостачання, пересування між поверхами здійснюється за допомогою ліфту. Організаційна структура готелю є лінійно-функціональною. Це проявляється у лінійній формі зв'язку між рівнями управління та розподілі функціональних обов'язків між відповідними підрозділами.
5. Рівень доходів готелю у 2019 р. в порівнянні з попереднім роком зріс на 625,61 тис. грн. або на 28,8%. Звертає увагу значна варіація доходів готелю протягом календарного року. Середньорічний коефіцієнт завантаження складав 50,2% у 2019 році та 56,4% у 2019 році. Рівень завантаження готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel» приблизно відповідає аналогічному показнику в основних конкурентів. Даний показник може бути покращеним за умов більш ефективної рекламної політики.
6. Однією з найважливіших характеристик, що використовуються для оцінки ефективності економічної діяльності суб'єктів, є конкурентоспроможність. Вивчення конкурентів і умов конкуренції в

готельній галузі потрібно готелю в першу чергу для того, щоб визначити, в чому його переваги і недоліки перед конкурентами і зробити висновки для вироблення власної успішної конкурентної стратегії і підтримки конкурентної переваги.

7. Зі SWOT-аналізу видно, що готельний комплекс має досить стійкі фінансові ресурси і, безумовно, має унікальні конкурентні переваги. Однак в процесі прийняття управлінських рішень щодо підтримки, розвитку та формування конкурентних переваг, розробці стратегії з управління готелем, як на поточний період, так і на перспективу необхідно удосконалити ті моменти, які сприяють зниженню конкурентоспроможності, тому що запити споживачів готельних послуг постійно змінюються, і в довгостроковій перспективі це може привести до несприятливих наслідків для організації в цілому.
8. У третьому розділі роботи пропонується комплекс стратегічних напрямків з підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. Основною стратегією для цих цілей була обрана така: стратегія розвитку ринку. Дана стратегія означає адаптацію і виведення існуючих товарів на нові ринки. Для успішного здійснення стратегії необхідно підтвердити наявність на новому ринку потенційних споживачів існуючих продуктів.

Для реалізації стратегії було обрано такі заходи:

- Впровадження послуги «Картка постійного клієнта»
- Інтернет-реклама як фактор підвищення конкурентоспроможності готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel».

Незважаючи на всі переваги, якими володіє готель, не варто забувати і про постійне вдосконалення обслуговування гостей в готелі, підвищенню якості сервісу, а також оновлювати перелік послуг, пропозицій і пакетів гостям готелю і тим самим збільшувати прибуток і прибутковість готелю. Необхідний постійний пошук найбільш дієвих засобів і форм рекламної діяльності, обґрунтований вибір рекламоносіїв. Необхідно постійно вивчати як міжнародний досвід, так і досвід конкурентів, і переймати найбільш ефективні форми діяльності. Звичайно ж необхідно пам'ятати, що кожен готель самотутня, і важливо, оновлюючи готель (тобто розвиваючи її), зберегти найбільш привабливі елементи цієї самотутності. Це не просто зробити, але робити треба, бо за довгі роки діяльності готелю у клієнтів склався той, чи інший її образ; завдяки постійності саме такого способу вони прив'язуються до готелю і на протязі багатьох років не змінюють її. Чи потрібно, безперервно розвиваючи готель, зберігати її самотутність?

Самотутність готелі з роками перетворюється в надбання, яке працює на готель з більшою віддачею. Причому ці дії повинні бути неординарними, заснованими на аналізі великої кількості фактів, які відображають виробничі, господарські, соціальні, фінансові та інші процеси, що відбуваються як усередині

готелю, так і поза нею. Може йтися про дійсність, яка буде виступати і як стримуючий фактор, і як основне джерело, що забезпечує безперервний розвиток.

АНОТАЦІЯ

Кірунець В. В. «УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА».

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 – є середовище готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel». Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти управління конкурентоспроможністю підприємства.

Метою роботи є розробка пропозицій та заходів щодо підвищення ефективності функціонування готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel».

У роботі було визначено поняття та сутності конкурентоспроможності підприємств готельного господарства, проаналізовано методи дослідження та оцінки конкурентоспроможності підприємства, було вивчено сутності та види стратегії в готелі та особливості їхнього використання в конкурентній боротьбі. Було надано повну характеристику готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel». Було проаналізовано фінансові результати діяльності готелю

За результатами дослідження сформульована доцільність застосування ряду заходів направлених на розробку стратегічних заходів щодо підвищення конкурентоспроможності готелю «Il Decameron Luxury Design Hotel». **Ключові слова:** готель, ефективність, готельне господарство, butik-готель, економічна діяльність.

ANNOTATION

V. Kirunets «MANAGEMENT OF COMPETITIVENESS OF THE HOTEL ENTERPRISE

»

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 an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used.

The object of research is the environment of the hotel "Il Decameron Luxury Design Hotel". The subject of the research is theoretical and practical aspects of enterprise competitiveness management.

The purpose of the work is the development of proposals and measures to improve the efficiency of the hotel "Il Decameron Luxury Design Hotel".

The paper considered the concept and essence of the competitiveness of the hotel industry, analyzed methods of research and evaluation of the competitiveness of the enterprise, as well as studied the essence and types of strategy in the hotel and the peculiarities of their use in competition. A full description of «Il Decameron Luxury Design Hotel» has been provided. The financial results of the hotel were analyzed.

According to the results of the study, the expediency of applying a number of measures aimed at developing strategic measures to increase the competitiveness of the hotel «Il Decameron Luxury Design Hotel» was formulated.

Key words: hotel, efficiency, hotel management, boutique hotel, economic activity.