

**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: **«ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Остапенко Діана Вікторівна

(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. Впровадження на практиці «стратегічного планування» дає ряд переваг, оскільки воно змушує фірму більш чітко визначати свої завдання і політику; веде до кращої координації зусиль працівників організації і визначення показників діяльності готелю.

В цілях збільшення об'єму прибутку, рентабельності своєї роботи підприємство повинне постійно розробляти проекти, які передбачають вкладення фінансових ресурсів в створення нових технологій, організацію нових виробництв, реконструкцію виробничих платажів і устаткування для випуску конкурентоздатних товарів на внутрішньому і зовнішньому ринках, будівництво філіалів і цехів, наближеним до джерел сировини і ринку збуту. Кожний з цих проектів повинен бути заснований на бізнес-плані від ідеї до розрахунку конкретної суми прибули, яка буде отримана від його реалізації. Найактивніше бізнес-план використовується при пошуку інвесторів: нових акціонерів, кредиторів, спонсорських вкладень і т.д.

Мета дослідження – вивчення аспектів планування діяльності у сфері туристично-готельного бізнесу на прикладі готелю «Айвазовський»

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

1. визначення процесу планування готельно - туристичного бізнесу і його необхідність;
2. оцінка особливостей функціонування туристично-готельного бізнесу;
3. опис структури стратегічного плану розвитку готельно - туристичних підприємств;
4. опис організаційної характеристики діяльності готелю;
5. аналіз організаційної та фінансової діяльності готельного комплексу;
6. аналіз планування фінансового стану готелю;
7. визначення напрямків вдосконалення планування діяльності готелю;
8. визначення шляхів покращення напрямків планування діяльності готелю.

Об'єкт дослідження – процес планування діяльності підприємства готельного господарства.

Предмет дослідження – науково-практичні питання планування діяльності підприємства готельного господарства на прикладі готелю «Айвазовський».

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 «Айвазовський»); 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 «Айвазовський»).

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.

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 (30 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 62 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 56 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 1 рисунок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти планування готельного бізнесу» автором розглянута сутність поняття «планування», виділено основні фактори, що впливають на планування діяльності та наведено методи планування діяльності підприємств готельного господарства. Визначено основні чинники, що сприяють підвищенню планування діяльності готелю. Показано особливості застосування методів планування діяльності закладів готельного господарства в залежності від рівня аналізу макро- чи мікросеред.

У другому розділі «Аналіз та оцінка діяльності готелю «Айвазовський»» розглянуто шляхи підвищення регіонального розвитку підприємств готельного господарства. Проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати готелю «Айвазовський». У цілому досліджуване підприємство є фінансово стійким, перспективним, що динамічно розвивається. Однак погане те керівництво, що не прагне зробити підприємство ще краще. Тому підприємству необхідно розробляти методи для зміцнення фінансової бази і перетворювати їх у життя. Було виділено основних конкурентів готелю «Айвазовський» завдяки складанню таблиці та проведено аналіз.

У третьому розділі «Шляхи покращення планування бізнесу в готелі «Айвазовський»» було розроблено комплекс заходів щодо удосконалення функціонування готелю «Айвазовський». Для готелю доцільним є пошук нових шляхів отримання прибутку, наприклад, за рахунок диверсифікації діяльності, розширення асортименту послуг, що надаються, розробка заходів щодо приваблення гостей у «низький» сезон, тощо. Проте слід зазначити, що простежується позитивна тенденція щодо збільшення доходу готелю у 2019 році в порівнянні з попереднім. Крім того, є й інші резерви збільшення прибутку, наприклад, удосконалення системи ціноутворення на готельні послуги, активне застосування знижок, що стимулюють притік туристів у міжсезонний період та ін. Було проведено аналіз ефективності їх використання.

ВИСНОВКИ

В останні роки ринок готельного бізнесу України характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на послуги розміщення. Такий стан речей посилює конкуренцію. Тому одним з найважливіших напрямків для готелю «Айвазовський» в умовах суворої досконалої конкуренції на ринку готельних послуг є формування стратегічних конкурентних переваг та надання послугам більш високої якості. Ключовим фактором тут є надання таких послуг, які задовольняли б і навіть перевершували очікування цільових клієнтів. Взірцем для переймання досвіду в готелі «Айвазовський», безумовно, є західні готелі зі злагодженою структурою внутрішньої організації роботи.

У кваліфікаційній роботі було:

1. визначено процес планування готельно - туристичного бізнесу і його необхідність;
2. оцінено особливості функціонування туристично-готельного бізнесу;
3. описано структуру стратегічного плану розвитку готельно - туристичних підприємств;
4. описано організаційну характеристику діяльності готелю;
5. проаналізовано організаційну та фінансову діяльність готельного комплексу;
6. проаналізовано планування фінансового стану готелю;
7. визначено напрямки вдосконалення планування діяльності готелю;
8. визначено шляхи покращення напрямків планування діяльності готелю.

1. Планування - це формування образу майбутнього, що спирається на певне розуміння реалій, і тому обов'язкова передумова втілення поставлених цілей, неодмінна умова позитивного просування в рішенні складних задач. Таким чином, призначення планування як функції управління полягає в прагненні завчасно врахувати по можливості всі внутрішні і зовнішні чинники, що забезпечують сприятливі умови для нормального функціонування і розвитку підприємств готельний-ресторанного комплексу. Воно передбачає розробку комплексу заходів, що визначають послідовність досягнення конкретної мети з урахуванням можливостей найбільш ефективного використання ресурсів кожною службою і всім підприємством в цілому.

2. Готельний бізнес – один з найперспективніших напрямів бізнесу в Україні, який успішно розвивається. Особливістю цього бізнесу є орієнтація на Європейські сервісні стандарти і стрімкий перехід до них. І як кожний бізнес – готельний бізнес прагне до збільшення доходу і шукає інструменти та ефективні шляхи для досягнення бажаного фінансового результату. Послуги готелю зв'язані з забезпеченням "гостинності" клієнтам, що проводять тривалий час під її дахом. І якість персональної взаємодії співробітників готелю з клієнтом-єдиний інструмент створення у клієнта відчуття гостинності й уваги в обраному їм готелі.

В останні роки ринок готельного бізнесу України характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на послуги розміщення. Такий стан речей посилює конкуренцію. Тому одним з найважливіших напрямків для готелю «Айвазовський» в умовах суворой досконалой конкуренції на ринку готельних послуг є формування стратегічних конкурентних переваг та надання послугам більш високої якості. Ключовим фактором тут є надання таких послуг, які задовольняли б і навіть перевершували очікування цільових клієнтів. Взірцем для переймання досвіду в готелі «Айвазовський», безумовно, є західні готелі зі злагодженою структурою внутрішньої організації роботи.

3. У готелі функціонують 27 комфортабельних номерів з можливістю двомісного проживання. Всі номери оснащені телефоном, супутниковим телебаченням, міні-баром, сейфом, системою клімат-контролю, набором рушників, косметичним комплектом, халатом і тапочками. Обслуговування номерів здійснюється цілодобово.

Оснащення готелю 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.

4. В процесі проведення аналізу фінансового стану досліджуваного підприємства було виявлено: відсутність у балансі простроченої дебіторської заборгованості безумовно вважаємо позитивною тенденцією, оскільки це означає, що підприємство ефективно будує свої розрахунки з партнерами. Ріст запасів у 4,3 рази свідчить з однієї сторони про розширення діяльності підприємства, а з іншого боку – про недостатньо ефективну систему управління запасами на підприємстві. Ріст коштів на 18 % - позитивна тенденція, тому що кошти – самі ліквідні активи. Чистий прибуток виріс у 2018 році в порівнянні з 2017, а в 2019 році небагато зменшився, це вплинуло на рентабельність. Разом з тим, уже те, що вся рентабельність у підприємства позитивна, доводить ефективність його діяльності.

5. У пасиві балансу помітне зростання прибутку підприємства, це говорить про те, що діяльність досліджуваного готельного комплексу ефективна. Ріст позикових засобів у 4,7 рази протягом 2019 року свідчить про те, що підприємство мало потребу в грошах для розширення і залучило короткострокові кредити банків.

З однієї сторони це говорить про недостатньо ефективну політику залучення засобів (краще довгострокові кредити), а з іншого боку – підвищення фінансової залежності підприємства. Ця тенденція тривожна.

6. У цілому досліджуване підприємство є фінансово стійким, перспективним, що динамічно розвивається. Однак погане те керівництво, що не прагне зробити підприємство ще краще. Тому підприємству необхідно розробляти методи для зміцнення фінансової бази і перетворювати їх у життя.

Рівень доходів готелю у 2019 р. в порівнянні з попереднім роком зріс на 670,212 тис. грн. Звертає увагу значна варіація доходів готелю протягом календарного року. Рівень завантаження готелю «Айвазовський» приблизно відповідає аналогічному показнику в основних конкурентів. Даний показник може бути покращеним за умов більш ефективної рекламної політики.

7. Одним з головних напрямів удосконалення готельної діяльності є надання клієнтам максимально можливого асортименту додаткових послуг, найбільш необхідними серед яких є телефонний зв'язок, послуги закладів, автостоянок, камер зберігання, продаж преси, квитків на транспортні засоби, Інтернет, фітнес.

8. Доцільною є організація роботи готелів з постійними клієнтами (як підприємствами, так і окремими особами). Такі клієнти могли б розраховувати на певні додаткові послуги чи знижки. Вимагає належної уваги вдосконалення процедури бронювання місць, адже навіть в сучасних умовах недозавантаженості готелів все частіше обиратимуть ті готелі, в яких місце бажаної вартості і якості їм заздалегідь гарантоване. А це є результатом правильної спрямованості керівника. Що в свою чергу діє на подальші дії персоналу.

АНОТАЦІЯ

Остапенко Д.В. ,«Планування діяльності підприємства готельного господарства на прикладі готелю «Айвазовський»».

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 та додатків.

Об'єкт дослідження – процес планування діяльності підприємства готельного господарства. Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів обґрунтування планування діяльності готелів на прикладі готелю «Айвазовський».

Метою роботи є вивчення аспектів планування діяльності у сфері туристично-готельного бізнесу.

У роботі проаналізовано загальні поняття та сутність планування діяльності готельного господарства та шляхів його управління. Проаналізовано основні методи планування в готелі. Аналізується стан господарсько-економічної діяльності готелю «Айвазовський». Оцінюється ефективність проведення бізнес - заходів на території готелю.

За результатами дослідження сформульована доцільність розширення додаткових послуг. Проаналізована їх ефективність.

Ключові слова: планування, бізнес-план, готельне господарство, підприємство готельного господарства, ефективність.

ANNOTATION

D. Ostapenko, «Planning the activities of the hotel industry on the example of the hotel "Aivazovsky"».

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 and applications.

The object of research is the activity planning process of an enterprise of hotel economy. The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of substantiation of hotel planning on the example of hotel "Aivazovsky".

The purpose of the work is to study aspects of planning activities in the field of tourism and hotel business.

In this work the general concepts and essence of activity planning of the hotel industry and ways of its management are analyzed. The main methods of planning in the hotel are analyzed. The state of economic-economic activity of the Aivazovsky Hotel is analyzed. The effectiveness of conducting business events in the hotel is assessed.

The results of the study formulated the expediency of expanding additional services. It analyzes its efficiency.

Key words: planning, business plan, hotel industry, hotel enterprise, efficiency.