

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Давиденко І.В

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

за освітньою програмою готельно-ресторанна справа

на тему: «Планування діяльності підприємства готельного господарства на прикладі готелю «Айвазовський» »

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

Остапенко Діана Вікторівна \_\_\_\_\_

**Науковий керівник:**

Викладач

Козловський Роман Сергійович \_\_\_\_\_

Одеса 2020

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПЛАНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ</b>	6
1.1 Поняття процесу планування готельного бізнесу, його необхідність	6
1.2 Особливості функціонування готельного бізнесу	10
1.3 Структура стратегічного плану розвитку готельних підприємств	17
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «АЙВАЗОВСЬКИЙ»</b>	
2.1 Організаційна характеристика діяльності готелю «Айвазовський»	25
2.2 Аналіз бізнес-діяльності готелю	32
2.3 Планування фінансового стану готелю «Айвазовський»	36
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ПРОЦЕСУ ПЛАНУВАННЯ БІЗНЕСУ В ГОТЕЛІ «АЙВАЗОВСЬКИЙ»</b>	45
3.1 Напрямки вдосконалення планування діяльності готелю «Айвазовський»	45
3.2 Економічна ефективність напрямків вдосконалення планування діяльності готелю «Айвазовський»	49
<b>ВИСНОВКИ</b>	57
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	60

## ВСТУП

**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 даний час в умовах переходу до ринкових відносин на підприємствах і організаціях бурхливо протікає процес вдосконалення форм і методів роботи. Складність сучасної економічної ситуації, відсутність чітких орієнтирів в розвитку підприємств і організацій, нестабільність фінансових і господарських відносин ставлять сьогоденного підприємця в залежність від ряду тих, що важко піддаються аналізу і контролю чинників. 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 потужностей 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. Допомогає бізнес-план крупним підприємцям і фірмам, які збираються розширити справу, купивши пакет акцій існуючої фірми або організувавши нову організаційно-виробничу структуру. Таким чином, бізнес-план є програмою, яка описує економіко-організаційну сторону проекту, реалізація якого повинна принести прибуток підприємству-інвесторові.

**Об'єктом дослідження** є процес планування діяльності підприємства готельного господарства.

**Предметом дослідження** – 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.

**Завдання дослідження такі:**

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.

**Інформаційна база дослідження.** Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, що досліджували дану проблему; законодавчі та нормативні акти України; інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання;

довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємства.

**Структура дипломної роботи** включає вступ, три основні розділи, висновки, список використаних джерел (30 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 62 сторінка комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 56 сторінках. Робота містить 11 таблиць, 1 рисунок.

## ВИСНОВКИ

Внаслідок системного аналізу сучасного стану та перспектив розвитку готельної індустрії в Україні, а також характеристики готелю «Айвазовський» у сфері надання готельних послуг, ми можемо зробити певні висновки.

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 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.

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 обирають 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.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ассель Генри. Маркетинг: принципы и стратегия /Ассель Генри– Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2017. – XII, – 804 с..
2. Білорус О. Менеджмент підприємства в умовах стратегічних несподіванок / О., Білорус В., Рогач А. Чехарда –Економіка України. – 2014. – №2. – С. 42-46.
3. Білорус О.Г. Менеджмент: конкурентоздатність і ефективність/ О.Г Білорус , Є.Г Панченко– К.: Товариство “Знання” України, 2011. – 40 с.
4. Вихрущ В.П. Основи бізнесу / В.П. Вихрущ– Тернопіль: Збруч, 2005.
5. Галасюк С.С. Проблеми функціонування ринку готельних послуг Одеського регіону / С.С. Галасюк // Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Харків: ХНУ, 2010. – С. 37-45.
6. Гаркавенко С.С. Маркетинг/ С.С. Гаркавенко. – Підручник для вузів. – К.: Лібра, 2010. – 384 с.
7. Герасименко В. Г. Ключові індикатори розвитку підприємств готельного господарства в Одеській області / В. Г. Герасименко // Приазовський економічний вісник. – Запоріжжя, 2017. –Вип. №2 (02). – С. 42-46.
8. Давиденко І. В. Сучасні напрями стратегічного управління туристичним підприємством / І.В. Давиденко // Економічні студії. – Львів: ГО «Львівська економічна фундація», 2017.- №2 (15) –С. 23-27.
9. Друкер П. Як забезпечити успіх у бізнесі: новаторство і підприємництво / П. Друкер. – К.: Україна, 2015. – 319 с.
10. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.
11. Житна І.Е. Економічний аналіз господарської діяльності підприємства. Навч. посібник: / І.Е. Житна , А.М. Нескреба. –Пер. з рос. – К.: Вища школа, 2016. – 191 с.

12. Зайцева О.А. Основы менеджмента: / О.А., Зайцева. А.А. Радугин К.А., Радугин , Н.И. Рогачева. –Учебное пособие для вузов. – М., 2014.
13. Козловський Р. С. Тенденції готельного бізнесу в умовах глобалізації / Р. С. Козловський //Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку: збірник матеріалів Всеукр. наук.-прак. інт.-конф., 30-31 жовтня 2019 р. –Умань: ВПЦ «Візаві», 2019. – С. 77-79.
14. Котлер Ф. Основы Маркетинга/ Ф. Котлер. –Пер. с англ. – М.: Прогресс, 2016. – 736 с.
15. Кочерга Л. Валові витрати: що включають до їх складу / Л. Кочерга.– Праця і зарплата. – 2016. – №3. – С. 23.
16. Кольга В.Д. Довідник приватного підприємця / В.Д Кольга . – К.: „Літера ЛТД”, 2015. – 288 с.
17. Мачалкин С. Е. , Илюшин В. Е. «Некоторые аспекты стратегического планирования в гостиничном бизнесе»[Електронний ресурс] – Режим доступу:<https://cyberleninka.ru/article/n/nekotorye-aspekty-strategicheskogo-planirovaniya-v-gostinichnom-biznese>
18. Мірошніченко А.В. Діловий успіх: бізнес-планування та маркетинг/ А.В. Мірошніченко А.В. – К.: А.Л.Д., 2011.
19. Максимова И.В. Оценка конкурентоспособности промышленного предприятия/ И.В. Максимова. – М.: Маркетинг, 2015.
20. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон , М.Альберт , Ф. Хедоури.– Пер. с англ. – М.: Дело, 2014.
21. Національний стандарт України. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. ДСТУ ISO 9001-2015 (ISO 9000:2015, IDT). – К.: ДП«УкрНДНЦ». □ 2016. – 45 с.
22. Офіційний сайт готелю «Айвазовський» [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://ayvazovsky.com.ua/>

23. Павлоцький В.Я. Особливості аналізу фінансової стійкості туристичних підприємств, як чинника їх конкурентоспроможності // Економіка Криму. – 2010. – № 3 (32), С. 193-198.

24. Полторац В.А. Маркетинговые исследования: методы и технологии// В.А. Полторац. – Днепропетровск: Арт-Прес, 2015. – 136 с.

25. Портер М. Конкуренция: Учеб. Пособие / М. Портер. –Пер. с англ. – М.: Вільям, 2000. – 495 с.

26. Пушкар М.С. Організація і планування підприємств, об'єднань, комплексів /М.С. Пушкар. – К.: НМК ВО, 2015.

27. Хумарова Н. І. Экологизация инновационных стратегий снижения отходоёмкости производств. // Вісник економічної науки України. - 2008. – №2. – С.155-160

28. Шикина О. В. Инфраструктура туризма и гостеприимства как фактор инновационного развития региональной экономики/ О. В. Шикина, С. Г. Нездойминов// Система «наука –технологии – инновации»: методология, опыт, перспективы»: материалы Международной научно-практической конференции, 26-27 октября 2017 г. / Под ред. В.В. Гончарова. – Мн.: Центр системного анализа и стратегических исследований НАН Беларуси, 2017. – С. 563- 567.

29. Шикина О. В. Тенденції розвитку європейського ринку готельних послуг / О. В. Шикина, Я. Є. Гончаренко, Р. С. Козловський // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2019. – № 5 (268). – С. 216-233.

30. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://bstudy.net/618069/turizm/planirovanie\\_deyatelnosti\\_gostinichnogo\\_predpriyatija](https://bstudy.net/618069/turizm/planirovanie_deyatelnosti_gostinichnogo_predpriyatija)