

**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: **«ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЮ «ДЮК»»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Анісімова Катерина Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н. доцент

Шикіна Ольга Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У сучасному світі готельна індустрія займає вагоме місце у соціальній сфері кожної країни. Саме ця індустрія сприяє задоволенню первинних потреб мандрівників в проживанні та харчуванні. На сьогоднішній час, готельна індустрія схильна до значних змін, які пов'язані з розвитком ринкових відносин й загостренням конкуренції. Головна мета функціонування готельної індустрії – це активне підвищення ефективної діяльності готелю, яка досягається шляхом системної взаємодії організаційно-економічного забезпечення функціонування готельної індустрії.

Мета кваліфікаційної роботи є розробка організаційно-економічних заходів та пропозицій щодо удосконалення функціонування готелю «Дюк».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства;
- розглянути методи удосконалення організаційно-економічного забезпечення діяльності закладів готельного господарства;
- визначити тенденції функціонування закладів готельного господарства Одеського регіону;
- проаналізувати організаційне забезпечення функціонування готелю «Дюк»;
- визначити динаміку виробничо-економічної діяльності готелю «Дюк»;
- провести оцінку конкурентної позиції готелю «Дюк» на ринку готельних послуг м. Одеси;
- розробити комплекс заходів щодо вдосконалення функціонування готелю «Дюк»;
- провести розрахунок економічного обґрунтування запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес організаційно-економічного забезпечення функціонування готелю.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання організаційно-економічного забезпечення функціонування готелю «Дюк».

Методом дослідження роботи 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 «Дюк»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі виробничої діяльності готелю); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки конкурентних позицій підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів удосконалення функціонування готелю «Дюк»).

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 організаційно-економічному забезпеченню функціонуванню готелів.

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 (61 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 98 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 91 сторінках. Робота містить 35 таблиць, 11 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Анісімова К.В. Сутність організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства / К.В. Анісімова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 14 квітня 2021 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2021. – 625 с. С. 137-141.

2. Анісімова К.В. Стимулювання попиту та підвищення довіри потенційних клієнтів до туристичного продукту в рамках постійно зростаючої конкуренції / К.В. Анісімова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 3. – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. – 529 с. – С. 11-17.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства» автором було розглянуто сутність поняття організаційно-економічного забезпечення функціонування підприємств та визначено власне бачення організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства. Наведені методи удосконалення організаційно-економічного забезпечення діяльності закладів готельного господарства, розглянуті тенденції функціонування закладів готельного господарства Одеського регіону.

У другому розділі «Дослідження організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства на прикладі готелю «Дюк»», здійснений аналіз організаційного забезпечення готелю «Дюк», виробничих та фінансових показників, розглянута його організаційна структура. Аналіз виробничо-фінансових показників продемонстрував коливання показників фінансової стійкості та маневреності готелю. Проведено оцінку конкурентної позиції готелю «Дюк»

серед п'ятизіркових готелів м.Одеси, визначено переваги та зони розвітку готелю «Дюк».

У третьому розділі «Формування заходів з удосконалення організаційно-економічного забезпечення функціонування готелю «Дюк»» було запропоновано комплекс заходів щодо вдосконалення виробничої та фінансової діяльності готелю «Дюк», запропоновані нововведення, які дозволять підняти рівень конкурентоспроможності готелю у тому числі за рахунок впровадження унікального продукту, який забезпечував WOW-ефект та була представлена оцінка ефективності заходів запропонованих для готелю «Дюк».

ВИСНОВКИ

Виконане дослідження дало змогу дослідити сутність організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства, розглянути тенденції функціонування туристичного бізнесу Одеської області, провести аналіз та оцінку діяльності готелю «Дюк», запропонувати основні шляхи вдосконалення ефективності діяльності готелю. Підсумки наведено нижче:

1. Нами було визначено організаційно-економічне забезпечення готелю як сукупність економічних, організаційних, кадрових, соціальних, податкових, фінансових, адміністративних, правових, інформаційних, інноваційних складових, які є необхідними для створення діяльності готельного господарства. Всі складові є взаємозалежними і утворюють систему змінних.

2. Важлива роль готельного бізнесу та кризова ситуація, що склалася на сьогоднішній день у туристичній галузі, говорить про необхідність проведення змін щодо вдосконалення організаційно-економічного забезпечення закладів готельного господарства в Україні. На державному рівні необхідно розглянути можливість скасування туристичного збору, визначити пріоритетність туристичної галузі, звільнивши її повністю від оподаткування. Необхідно змінювати нинішню інфраструктуру готелів, та привести її до вимог міжнародних стандартів, розвивати в Україні різні форми готельного господарства .

3. Одеська область на ринку готельних послуг України займає лідируючі позиції, але існують проблеми, які не дають змогу регіональному готельному господарству розвиватися необхідними темпами. Серед них слід відмітити нестабільність середовища ведення бізнесу, бюрократія і корупція, правова незахищеність підприємців, відсутність стимулів до добровільної категоризації приватних засобів розміщення готельного типу, труднощі при плануванні свого бізнесу навіть у короткостроковій перспективі, відсутність цільових державних та регіональних програм, спрямованих на підтримку, розвиток і захист готельного господарства Одеського регіону.

4. Нами було досліджено п'ятизірковий готель «Дюк», що розташований у центрі міста Одеса. Це шестиповерхова будівля 1905 року забудови, що має 41 номер 7 категорій починаючи від категорії «Стандарт» до «Президентського». Відмінною стороною готелю є гарно розвинений конференц-сервіс, який складається з трьох залів у відокремленій будівлі, яка знаходиться неподалік

готелю. Готель надає досить широкий асортимент додаткових послуг, так, на першому поверсі готелю розташований ресторан «ЛенМар» та СПА-зона з басейном.

5. Провівши аналіз виробничої та фінансової діяльності готелю «Дюк» впродовж 2017-2020 рр. було з'ясовано, що основну частку гостей впродовж 2017-2019 рр. складають іноземні туристи (більш 80 %), при цьому перевага відвідування готелю у туристів із Ізраїлю (більше 50 %). Основним сегментом клієнтів є постійні гості зрілого віку. Враховуючі пандемію в 2020 році структура гостей готелю була змінена. Рівень завантаження засобу розміщення в 2020 році був на низькому рівні. Найбільший рівень завантаження був в грудні та досяг 80%, в літні місяці завантаженість готелю досягала 50-65 %. За період 2017-2019 рр. підприємство являлось прибутковим. Відповідно і показники рентабельності мають позитивний характер. Зниження обсягів продаж, збитковість, негативні показники рентабельності 2020 року є наслідком обмежень пересування туристів, які спричинила пандемія. Ми можемо зробити висновок, що готель «Дюк» до 2020 року вів ефективну фінансову діяльність, в 2020 році на підприємстві відбуваються коливання фінансової стійкості та маневреності.

6. Було виявлено, що готель «Дюк» має досить високі оцінки серед користувачів Booking.com, в порівнянні з потенційними конкурентами – готелями Одеської області категорії 5 зірок. Готель має два основних конкурента – готель «Hotel De Paris» та готель «Брістоль».

Готель «Дюк» отримав зважену оцінку 9,36, яка вища за середню. За цим показником він випереджає готель «Брістоль», проте поступається готелю «Hotel De Paris». Сильними сторонами готелю «Дюк» є розташування, співвідношення якість/ціна, чистота. До факторів, які не дають змогу досліджуваному нами готелю займати лідируючі позиції слід віднести відсутність мотиваційних програм для персоналу, комфорт та зручність, недостатньо розширений спектр додаткових послуг та відсутність унікального продукту.

7. Нами було запропоновано введення фірмового одягу персоналу, проведення аудіювання для визначення рівня знань іноземної мови персоналом, введення КПЕ для працівників, які беруть участь в продажі послуг, проведення робіт з підвищення якості сигналу і швидкості роботи безкоштовного Wi-Fi, обладнання дитячого куточка в готелі, розширення спектру додаткових платних послуг за рахунок косметологічних процедур догляду за обличчям та тілом, за рахунок надання послуг «Гра в більярд», «Послуга міні гольф», та встановлення кави-машини на поверхах готелю. Необхідним також є введення в готелі проектного дизайну, коли за допомогою проектора на стіни номера проектується на вибір гостя морський або лісовий пейзаж з відповідними звуками живої природи лісу або звуки морської хвилі

8. Економічне обґрунтування запропонованих заходів довело доцільність їх впровадження в готелі «Дюк», витрати, що необхідні для ведення необхідних змін, вже в перший рік будуть окуплені. Реалізація запропонованих у роботі напрямів позитивно вплине на діяльність готелю «Дюк», підвищить рівень його завантаження та збільшить доходи підприємства.

АНОТАЦІЯ

Анісімова К.В. «Організаційно-економічне забезпечення функціонування готелю «Дюк».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

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

Об'єкт дослідження – процес організаційно-економічного забезпечення функціонування готелю. Предметом дослідження є науково-практичні питання організаційно-економічного забезпечення функціонування готелю «Дюк».

Метою роботи є розробка організаційно-економічних заходів та пропозицій щодо удосконалення функціонування готелю «Дюк».

У роботі проаналізовано сутність організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства. Аналізуються тенденції функціонування закладів готельного господарства Одеського регіону. Оцінюється ефективність проведення пропонуванних заходів на території готелю «Дюк».

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження ряду заходів. Проаналізована ефективність, враховуючи прибуток та витрати на впровадження заходів.

Ключові слова: готель, готельне господарство, готельні послуги, організаційно-економічне забезпечення, удосконалення функціонування.

ANNOTATION

Anisimova K.V. «Organizational and economic support for the operation of the hotel «Duke».

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, 2021.

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

The object of research is the process of organizational and economic support of the hotel. The subject of the study is the scientific and practical issues of organizational and economic support for the operation of the hotel «Duke».

The purpose of the work is to develop organizational and economic measures and proposals to improve the functioning of the hotel «Duke».

The paper analyzes the essence of organizational and economic support for the functioning of hotel facilities. Trends in the functioning of hotel facilities in the Odessa region are analyzed. The effectiveness of the proposed activities on the territory of the hotel «Duke» is evaluated.

According to the results of the study, the expediency of implementing a number of measures is formulated. The efficiency is analyzed, taking into account the profit and costs for the implementation of measures.

Key words: hotel, hotel economy, hotel services, organizational and economic support, improvement of functioning.