

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)

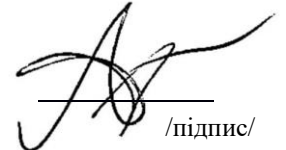
на тему: **«ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА
ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «ПРЕ'ЄР ПАЛАС»)»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Григор'єв Артур Борисович

(прізвище, ім'я, по батькові)



/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Назаренко Ольга Василівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Як показує останній рік функціонування готельного господарства – ми живемо у період стабільної нестабільності. Фінансові кризи, пандемії, воєнні конфлікти – все це негативно впливає на розвиток сфери гостинності. Для успішного розвитку, сучасному готелю необхідно швидко і гнучко пристосовуватись до нових обставин в умовах ринку, тобто розробляти стратегію вдосконалення надання послуг. Що у свою чергу також включає оптимізацію витрат та підвищення прибутку. Одним словом, підприємство повинно планувати свою діяльність.

Планування діяльності підприємства готельного бізнесу – це безперервний процес пошуку шляхів і методів оптимізації діяльності закладу за рахунок нових можливостей. План діяльності готелю передбачає чітку програму діяльності, ефективний зворотний зв'язок, стратегію вдосконалення надання послуг та підвищення якості, високу трудову мораль працівників, оптимізацію витрат закладу. На сучасному етапі, управління підприємством готельного господарства стало неможливим без ефективного планування його діяльності і контролю виконання планів. У цьому і полягає актуальність обраної теми.

Мета кваліфікаційної роботи є розробка заходів та пропозицій щодо удосконалення планування діяльності готелю «Прем'єр Палас».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити особливості функціонування готельного підприємства;
- розглянути стратегічне планування й управління в готельному бізнесі;
- визначити поняття процесу планування діяльності готельного бізнесу;
- визначити характеристику діяльності готелю «Прем'єр Палас»;
- проаналізувати організаційну структуру та внутрішнє середовище готелю «Прем'єр Палас»;
- провести оцінку конкурентного середовища готелю «Прем'єр Палас»;
- розробити комплекс заходів щодо удосконалення діяльності готелю «Прем'єр Палас»;
- обґрунтувати доцільність впровадження заходів щодо удосконалення діяльності готелю «Прем'єр Палас».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес планування діяльності підприємства готельного бізнесу.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання планування діяльності готельного бізнесу на прикладі готелю «Прем'єр Палас».

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 фінансового стану готелю «Прем'єр Палас»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі

виробничої діяльності готелю); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки заходів щодо удосконалення діяльності готелю); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів удосконалення діяльності готелю «Прем'єр Палас»).

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

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельного господарства та його тенденціям, досить мало уваги приділено плануванню діяльності підприємства готельного бізнесу.

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

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (46 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 67 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 62 сторінках. Робота містить 17 таблиць, 9 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти планування діяльності підприємств готельного бізнесу» автором було розглянуто сутність поняття функціонування готельного підприємства та планування діяльності підприємств готельного бізнесу. Наведені елементи стратегічного планування та управління у готельному бізнесі.

У другому розділі «Аналіз та оцінка діяльності готелю «Прем'єр Палас», здійснений аналіз організаційного забезпечення готелю «Прем'єр Палас», 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 «Прем'єр Палас» серед п'ятизіркових готелів м. Києва, визначено переваги та зони розвитку готелю «Прем'єр Палас».

У третьому розділі «Напрями удосконалення планування діяльності готелю «Прем'єр Палас» було запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення діяльності готелю «Прем'єр Палас», запропоновані нововведення, які дозволять підняти рівень конкурентоспроможності готелю у тому числі за рахунок впровадження системи мотивації праці у формі премій, що розподіляються за запропонованою формулою та заходи щодо підсилення сигналу Wi-Fi.

ВИСНОВКИ

Виконане дослідження дало змогу визначити як відбувається планування діяльності готельного підприємства, провести аналіз та оцінку діяльності готелю «Прем'єр Палас» та на їх основі запропонувати шляхи удосконалення діяльності готелю. Підсумки наведено нижче:

1. Визначення терміну «готель» можна представити у такий спосіб: «колективний засіб розміщення, що складається з номерів та надає готельні послуги з обов'язковим обслуговуванням». Функціонування готельного підприємства виступає системою, якій властиво самоналаштування або самоорганізація. Це означає неможливість її ізоляції, як суб'єкта ринкової економіки від впливу навколишнього зовнішнього середовища.

2. Важливим аспектом функціонування закладів готельного господарства є необхідність забезпечити успішне функціонування та безперервний розвиток. Тобто під час своєї діяльності підприємство отримує задачу організувати стратегічне планування та управління. В ході роботи було визначено, що стратегічне планування в готельному бізнесі – це діяльність закладу готельного господарства, яка націлена на досягнення цілей підприємства в постійно змінних умовах ринкової економіки та впливу зовнішніх та внутрішніх факторів.

3. Планування діяльності готельного підприємства є основним інструментом в управлінні цим бізнесом. Це зумовлено тим, що саме завдяки досконалому плануванню діяльності можна уникнути помилок і ефективно використовувати свої потенційні можливості, ставити цілі та розробляти заходи, щодо їх досягнення, передбачити виникнення нестандартних ситуацій і діяти з випередженням подій. Також в ході роботи було визначено методи планування діяльності, без яких в сучасних умовах ринку неможлива успішна діяльність підприємств готельного господарства.

4. Дослідження готелю «Прем'єр Палас» показало, що це один з перших 5-ти зіркових готелів України, що має 100-річний досвід гостинності та розташований у центрі міста Київ. Сьогодні готель «Прем'єр Палас» – один з найкращих готелів у Києві, з бездоганною репутацією, який вибирають відомі бізнесмени і політики, зірки шоу-бізнесу та спорту. Тут часто зупиняються міжнародні делегації. Готель має в своєму розпорядженні номери наступних категорій: стандарт, класичний одномісний, класичний двомісний, прем'єр з двома ліжками, прем'єр з ліжком кінг-сайз, тематичний делюкс, делюкс, іменний дюкс, прем'єр на представницькому поверсі, двокімнатний люкс, апартаменти на представницькому поверсі, королівські апартаменти, президентські апартаменти.

5. Для узагальнення інформації про фінансово-господарську діяльність готелю «Прем'єр Палас» було проведено аналіз його фінансових результатів, який показав, що показники готелю зазнали негативних змін. Чистий дохід готелю «Прем'єр Палас» в 2019 році зменшився на 56275 грн. (33%) порівняно з 2018 роком.

6. Для досягнення домінуючих позицій лідера в галузі готельного бізнесу готелю «Прем'єр Палас» необхідно вдосконалити процес управління конкурентоспроможністю підприємства, активно нарощувати конкурентні переваги, постійно досліджувати і аналізувати як внутрішнє так і зовнішнє середовище

підприємства, а отже бути гнучким і швидко реагувати на всі зміни. При обслуговуванні туристів та інших категорій громадян необхідно забезпечити не лише високий рівень комфорту проживання, але й постійно підвищувати рівень сервісного обслуговування клієнтів, пропонувати широкий вибір додаткових та супутніх послуг, в тому числі інформаційні, побутові, посередницькі, послуги бізнесцентру, організації дозвілля, тощо.

7. До важливих питань планування, удосконалення та впровадження нових технологій у готелі «Прем'єр Палас» нами буде віднесено все, що отримало оцінку у конкурентному профілі досліджуваних «п'ятизіркових» готелів нижчу за -0,2 – а саме персонал, комфорт та безкоштовний Wi-Fi.

Тобто, наші пропозиції стосуються удосконалення мотивації персоналу готелю, розробці системи комфорту та заміні обладнання для посилення сигналу Wi-Fi у готелі.

8. Проведене економічне обґрунтування запропонованих заходів довело доцільність їх впровадження. За допомогою запропонованої системи преміювання мотивація праці у готелі «Прем'єр Палас» стане більш прозорою та зрозумілою персоналу, що у свою чергу буде стимулювати працівників демонструвати кращі результати.

АНОТАЦІЯ

Григор'єв А.Б. «Планування діяльності підприємства готельного бізнесу».

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 планування діяльності підприємства готельного бізнесу. Предметом дослідження є науково-практичні питання планування діяльності готельного бізнесу на прикладі готелю «Прем'єр Палас».

Метою роботи є розробка заходів та пропозицій щодо удосконалення планування діяльності готелю «Прем'єр Палас».

У роботі проаналізовано поняття та сутність стратегічного планування та управління готельним бізнесом. Аналізується стан господарсько-економічної діяльності готелю «Прем'єр Палас». Оцінюється його конкурентне середовище, та на основі отриманих даних запропоновані комплекс заходів щодо удосконалення функціонування готелю. За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження наведених заходів.

Ключові слова: планування, стратегічне планування діяльності, готельний бізнес, готель, ефективність.

ANNOTATION

Grigoriev A.B. «Planning of the hotel business».

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 - the process of planning the activities of the hotel business The subject of the study are scientific and practical issues of planning the hotel business on the example of the hotel "Premier Palace".

The purpose of the work is to develop measures and proposals to improve the planning of the Premier Palace Hotel.

The concept and essence of strategic planning and management of hotel business are analyzed in the work. The state of economic activity of the Premier Palace Hotel is analyzed. Its competitive environment is assessed, and on the basis of the obtained data a set of measures to improve the functioning of the hotel is proposed. According to the results of the study, the expediency of implementing these measures is formulated.

Key words: planning, strategic planning of activity, hotel business, hotel, efficiency.