

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 073 Менеджмент

на тему: «Управління діяльністю готельного підприємства»

Виконавець:

студент факультету економіки та
управління підприємництвом

Волошина Єлизавета Сергіївна _____
/підпис/

Науковий керівник:

Ясинська Світлана Юліанівна _____
/підпис/

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Діяльність сучасних підприємств відбувається в жорстких умовах конкуренції, що вимагає знання сучасних концепцій управління, використання інноваційних управлінських інструментів, пошуку нових шляхів укріплення конкурентної позиції. Не є виключенням і підприємства готельного господарства, що в складних постпандемійних умовах відшукують джерела конкурентних переваг в операційній діяльності. Так, більш ефективна за конкурентів реалізація операційної функції готелю за рахунок удосконалення процесів обслуговування дозволяє і в складних умовах зовнішнього середовища залишатися конкурентоспроможним.

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення теоретичних основ управління діяльністю підприємств та використання отриманих знань для удосконалення управління операційною діяльністю готельного підприємства.

У роботі поставлено та вирішено такі **завдання**:

дослідити теоретичні основи управління діяльністю підприємства, зокрема визначити сутність поняття «управління діяльністю підприємства»;

проаналізувати ринок готельних послуг України;

розробити пропозиції щодо удосконалення діяльності готелю «Wall street».

Об'єктом дослідження є підприємство групи Ribas Hotels Group – готель "Wall street".

Предметом дослідження є процес управління операційною діяльністю підприємства.

Методи дослідження: метод групування (для систематизації визначень терміну «управління діяльністю підприємства», для опису підходів до управління діяльністю підприємства; метод PEST - аналізу (для дослідження ринка готельних послуг України); діаграму Парето та ABC - аналіз (для аналізу причин незадоволення клієнтів готелю), діаграму зв'язків (для встановлення істотних причин проблеми недосконалої організації харчування); діаграму процесу здійснення програми Process Decision Program Chart (для формалізації проекту відкриття літнього майданчика, прогнозування можливих ризиків та шляхів їх

зменшення); правило Р. Тибревала – Д. Брауна (для складання графіку роботи офіціантів).

Інформаційна база. Теоретичні дослідження проводились на базі вивчення наукових джерел та періодичних видань вітчизняних та зарубіжних авторів за обраною тематикою, а також Інтернет-видань. Для проведення аналізу використано річні звіти, дані бухгалтерської та статистичної звітності підприємства.

Структура та обсяг роботи.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (48 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 63 сторінки. Основний зміст викладено на 59 сторінках. Робота містить 24 таблиць, 13 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи управління діяльністю підприємства**» розглянуто сутність поняття "управління", досліджено сучасні управлінські концепції, їх переваги та недоліки. Вивчено особливості управління операційною діяльністю підприємства.

У другому розділі «**Розробка пропозицій щодо управління діяльністю готелю Wall street**» проаналізовано ринок готельних послуг України та внутрішнє середовище готелю «Wall street». Обґрунтовано напрямки та надано пропозиції щодо удосконалення діяльності готелю, зокрема запропоновано влітку збільшити кількість посадкових місць за рахунок облаштування літнього майданчика та внести зміни до графіку роботи обслуговуючого персоналу, що дозволить врахувати рівень завантаженості закладу.

ВИСНОВКИ

За результатами виконання кваліфікаційної роботи нами отримано наступні результати:

1. В більшості наукових джерел управління описується як цілеспрямований вплив на об'єкт управління (колектив робітників, підприємство в цілому) з метою стабілізації або зміни у відповідності з встановленими завданнями. Головним завданням при цьому є узгодження та координація дій персоналу, підрозділів, окремих підсистем в процесі виробництва товарів і надання послуг.

2. За результатами проведеного аналізу ринку нами встановлено, що готельні підприємства сьогодні працюють в несприятливих умовах: пандемія коронавірусу, активні військові дії. Останнє знизило основний клієнтський потік у східних та південних областях та взагалі призвело до скорочення в'їзного туризму. Що стосується PEST-аналізу, то за його результатами економічні, політичні та соціальні фактори створюють негативний вплив на діяльність підприємств, а технологічні – впливають позитивно. Найбільший негативний вплив має фактор військових дій в країні.

3. Встановлено, що головною проблемою роботи готелю є недосконала організація харчування. Клієнти скаржаться на необхідність очікування в черзі в кафе, на відсутність вільних місць тощо. Нами з'ясовано, що кафе має різний рівень завантаження залу за днями тижня, годинами роботи, сезоном. Влітку є пікові години завантаженості, коли клієнтам не вистачає місця та виникають черги, тобто кількість посадкових місць є недостатньою.

На підставі проведеного дослідження запропоновано влітку збільшити кількість посадкових місць за рахунок облаштування літнього майданчика (проект принесе 205,79 тис. грн. чистого приведенного доходу та окупиться менше, ніж за 2 місяця). Для вирівнювання пропускної здатності кафе за днями тижня також складено графік роботи офіціантів, який враховує рівень завантаженості закладу (кількість відвідувачів).

АНОТАЦІЯ

**Волошина Є.С. «Управління діяльністю готельного підприємства».
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі
спеціальності 073 Менеджмент**

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

У роботі розглядаються теоретичні основи управління діяльністю підприємства, зокрема розглянуто сучасні управлінські концепції, встановлено їх переваги та недоліки.

Проаналізовано ринок готельних послуг України, а також обґрунтовано напрямок удосконалення діяльності готелю. Обґрунтовано рішення щодо збільшення влітку кількості посадкових місць кав'ярні за рахунок облаштування літнього майданчика. Для вирівнювання пропускної здатності кафе запропоновано новий спосіб розробки графіку роботи офіціантів.

Ключові слова: концепції управління, ринок готельних послуг України, діаграма Парето, ABC – аналіз, діаграма зв'язків, діаграма процесу здійснення програми, правило Р. Тибревала – Д. Брауна.

ANNOTATION

Voloshyna E. "Management of the hotel business".

**Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073
Management**

Odessa National Economics University. – Odessa, 2022.

The theoretical bases of management of the enterprise's activity are considered in the work. In particular modern management concepts are considered, their advantages and lacks are established.

The market of Ukraine hotel services is analyzed. The direction of improvement of hotel's activity is substantiated. The decision to increase the number of seats in the cafe in the summer due to the arrangement of a summer playground has been substantiated. To equalize the capacity of the cafe, a new way of developing a schedule of waiters has been proposed.

Keywords: management concepts, the market of Ukraine hotel services, Pareto diagram, ABC - analysis, connection diagram, diagram of the program implementation process, rule of R. Tibreval - D. Brown.