

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародної економіки
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою
«Економіка та організація готельно-ресторанної справи»
на тему:
«Шляхи підвищення ефективності функціонування готелів
(на прикладі готелю «Vele Rosse»)»

Виконавець:

студентка ФМЕ, 4 курс, 41гр.
Островська Альона Богданівна

/підпис/

Науковий керівник:

к.п.н, доцент кафедри ТаГРБ
Мартінова Наталя Степанівна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Операційна ефективність є основою успішного функціонування будь-якого бізнесу, в тому числі і готельного господарства як важливого сектору туристичної індустрії на ринку послуг. В сучасних умовах ринку гостинності та туристичних послуг виявлення можливостей підвищення ефективності діяльності готельних закладів є актуальним дослідницьким завданням, оскільки індустрія туризму постійно розвивається та постійно змінюються соціально-економічні, політичні умови, що актуалізує необхідність визначення ефективності роботи готелів. Постає необхідність у визначенні конкретних напрямів підвищення корпоративної прибутковості та високої конкурентоспроможності таких послуг на внутрішньому та зовнішньому ринках. Посилення конкуренції, поява нових форм і методів обслуговування клієнтів, використання новітніх технологій тощо є запорукою ефективної діяльності закладів гостинності, успіх якої потребує постійних досліджень і не втрачає своєї актуальності.

Проблеми розвитку та ефективної діяльності підприємств готельного господарства вже тривали час знаходяться в центрі уваги багатьох вітчизняних вчених: І. Байлика, М. Бойко, С. Гаврилюк, С. Галасюк, В. Герасименка, М. Гудзь, Г. Круль, Н. Кузнецової, М. Мальської, І. Мендели, П. Пуцентейла, В. Семенова, Н. Чорненької, О. Шикіної, І. Школи, Л. Шматька та ін. В той же час, актуальність сучасних методів дослідження, конкретних засобів та прийомів підвищення ефективності функціонування готелів в сучасних кризових умовах безсумнівна.

Мета роботи - дослідження теоретичних засад ефективності функціонування готельних підприємств як основних засобів розміщення у готельному господарстві в сучасних кризових умовах та на цій основі визначення шляхів підвищення ефективності функціонування готелів.

Завдання дослідження:

- 1) розглянути сутність та особливості поняття «ефективність

- функціонування підприємства готельного господарства»;
- 2) вивчити методи та показники оцінки ефективності діяльності підприємств готельного господарства;
 - 3) дослідити процес управління операційною діяльністю підприємства готельного господарства як засобу підвищення ефективності його функціонування;
 - 4) надати загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Vele Rosse»;
 - 5) проаналізувати ефективність господарської діяльності готелю «Vele Rosse»;
 - 6) оцінити ефективність функціонування готелю «Vele Rosse» його споживачами;
 - 7) розробити комплекс рекламних заходів, спрямованих на підвищення ефективності функціонування готелю «Vele Rosse»;
 - 8) визначити економічну доцільність розроблених шляхів підвищення ефективності функціонування готелю готелю «Vele Rosse».

Об'єкт дослідження – процес функціонування підприємства готельного господарства на прикладі готелю «Vele Rosse».

Предмет дослідження – шляхи підвищення ефективності функціонування підприємства готельного господарства в сучасних кризових умовах.

Методи дослідження. В кваліфікаційній роботі використовувалась система методів і методик, спрямованих на розв'язання поставленого наукового завдання, що включало: теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація існуючих відомостей з проблематики ефективності функціонування підприємств готельної сфери); емпіричні методи (вимірювання окремих параметрів ефективності діяльності готелю); статистичні, прогностичні та економіко-математичні методи (при встановленні залежностей та виділенні шляхів підвищення ефективності діяльності підприємства).

Інформаційну базу дослідження склали нормативно-правові акти в галузі туризму та готельного господарства, стандарти у готельному господарстві, звітні матеріали та дані готелю «Vele Rosse», а також результати спостережень, оцінок думок споживачів та опитувань працівників готелю.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 84 сторінки тексту. Робота містить 28 таблиць, 10 рисунків, список використаної літератури складається із 40 найменувань.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано тези: Островська А.Б. Шляхи підвищення ефективності функціонування готелю «Vele Rosse» // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2023 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2023. –255 с. – С. 180-184

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні засади визначення шляхів підвищення ефективності функціонування підприємств готельного господарства»** розглянуто сутність та особливості поняття «ефективність функціонування підприємств готельного господарства»; методи та показники оцінки ефективності діяльності підприємств готельного господарства; управління операційною діяльністю підприємства готельного господарства як засіб підвищення ефективності його функціонування.

У другому розділі **«Оцінка ефективності функціонування готелю «Vele Rosse»** розглянуто загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Vele Rosse»; проведений аналіз ефективності господарської діяльності готелю, визначено оцінку ефективності функціонування готелю «Vele Rosse» його споживачами.

У третьому розділі **«Обґрунтування шляхів підвищення ефективності функціонування готелю «Vele Rosse»** розроблено комплекс рекламних заходів, спрямованих на підвищення ефективності функціонування готелю «Vele Rosse»; визначено економічну доцільність розроблених шляхів підвищення ефективності функціонування готелю.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Шляхи підвищення ефективності функціонування готелю (на прикладі готелю «Vele Rosse»)» та зроблено наступні висновки:

1. Готельне господарство – комплексна сфера діяльності, основним завданням якої є надання послуг туристам під час їх перебування поза звичайним місцем проживання.

Для оцінки ефективності діяльності готельно-ресторанних комплексів недостатньо лише фінансово-економічних показників, необхідно використовувати дані оцінки організаційно-управлінської та матеріально-технічної діяльності.

2. Для аналізу ефективності управління фінансовою діяльністю готелю в сучасних умовах необхідно використовувати нові методи та аналітичні методи оцінки загального економічного стану готелю та прийняття стратегічних рішень в умовах невизначеності, ризику та неповної інформації.

Методологічні підходи поєднують факторний аналіз і граничний аналіз для досягнення основного завдання побудови та централізації економічної інформації для прийняття управлінських рішень.

3. Одним із найважливіших факторів успішного готелю та бездоганного досвіду гостей є наявність ефективної операційної системи готелю. Очікування гостей продовжують зростати, і вони хочуть бездоганного перебування в готелі. Підвищення ефективності роботи готелю є ключовим фактором підвищення задоволеності клієнтів.

4. Всі показники рентабельності готелю «Vele Rosse» за 2020-2021 роки позитивні, що обумовлене прибутковою діяльністю підприємства. В 2022 році лише показник рентабельності наданих послуг має позитивне значення – діяльність готелю збиткова.

Можна зробити висновок, що в цілому готель «Vele Rosse» на кінець досліджуваного періоду є збитковим, він не ефективно здійснює свою

господарську діяльність.

5.Виручка від реалізації на гривню загальних рекламних витрат в 2020 році склала 45 грн. Це максимальне значення даного показника за аналізований період часу. В 2021 році цей показник зменшився на 1,6 грн., а в 2022 році – на 0,8 грн. В свою чергу чистий прибуток на гривню загальних рекламних витрат за досліджуваний період часу збільшився з 2,0 грн у 2020 році – до 2,4 грн у 2022 році. Можна стверджувати, що витрати на здійснення рекламних заходів в 2020-2022 роках були ефективними, вони приносять готелю «Vele Rosse» щорічне збільшення виручки від реалізації та чистого прибутку.

6.Проаналізувавши показники якості готельного обслуговування, можна сказати, що в цілому якість надання послуг в готелі «Vele Rosse» є задовільною та має тенденцію до покращення.

7.Щоб зрозуміти потреби цільових споживачів, таких гостей рекомендується кілька разів на місяць запрошувати на бесіди для з'ясування проблем, які існують у якості готельних послуг. Ця процедура може створити більш довірливі відносини між топ-менеджментом бізнесу та постійними клієнтами. Гість, який отримує увагу вищого керівництва, може відчутти, що він не просто звичайний споживач послуг розміщення, а постійний гість, думку якого враховують і вважають важливою.

8.Надані рекомендації дозволять готелю «Vele Rosse» вчасно аналізувати якість і рівень задоволеності клієнтів, розробляти і впроваджувати стандарти якості послуг, що надаються, і таким чином забезпечувати краще обслуговування клієнтів, ніж у конкурентів. При правильному виконанні ці заходи забезпечать готелям конкурентну перевагу, що в свою чергу впливає на результати фінансово-господарської діяльності та покращує показники рентабельності інвестованого капіталу.

АНОТАЦІЯ

Островська Альона Богданівна. «Шляхи підвищення ефективності функціонування готелів (на прикладі готелю «Vele Rosse»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи». Одеський національний економічний університет. Одеса, 2023.

У роботі розглянуто сутність та особливості поняття «ефективність функціонування підприємства готельного господарства». Вивчено методи та показники оцінки ефективності діяльності підприємств готельного господарства. Досліджено управління операційною діяльністю підприємства готельного господарства як засобу підвищення ефективності його функціонування. Проаналізовано загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Vele Rosse». Проаналізовано ефективність господарської діяльності готелю «Vele Rosse». Оцінено ефективність функціонування готелю «Vele Rosse» його споживачами.

Запропоновано:

- розроблено комплекс рекламних заходів, направлених на підвищення ефективності функціонування готелю «Vele Rosse»;
- визначено економічну доцільність розроблених шляхів підвищення ефективності функціонування готелю «Vele Rosse».

Ключові слова: готель, готельні послуги, готельне господарство, ефективність діяльності підприємства готельного господарства, реклама готелю

ANNOTATION

Alona Ostrovska. "Ways to increase the efficiency of the hotel's operation (on the example of the hotel "Vele Rosse")".

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Economics and organization of hotel and restaurant business". Odesa National University of Economics. Odesa, 2023.

Diploma thesis identifies the essence and features of the concept of "effectiveness of operation of the hotel enterprise". The methods and indicators for evaluating the efficiency of hotel industry enterprises have been studied. The management of the operational activities of the hotel industry enterprise as a means of increasing the efficiency of its operation has been studied. The general organizational and economic characteristics of the hotel "Vele Rosse" were analyzed. The efficiency of the economic activity of the hotel "Vele Rosse" was analyzed. The effectiveness of the functioning of the "Vele Rosse" hotel was evaluated by its consumers.

Suggested:

- developed a set of advertising measures aimed at improving the efficiency of the hotel "Vele Rosse";
- the economic expediency of the developed ways of improving the functioning of the hotel "Vele Rosse" was determined.

Keywords: hotel, hotel services, hotel business, hotel business efficiency, hotel advertising