

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Допустити до захисту
Завідувач кафедри _____
проф. Герасименко В.Г.
«___» _____ 2016 року

Дипломна робота
МАГІСТР
(освітньо-кваліфікаційний рівень)

з теми «Шляхи підвищення ефективності діяльності готельного підприємства»

Виконала: студентка 6 курсу, групи 8
спеціальності
8.14010301 «Туризмознавство»
Пенкова Тетяна Олегівна
Керівник Давиденко Ірина Володимирівна
Рецензент
Мостовенко Галина Вікторівна

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Раздел 1. Теоретические аспекты оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия	
1.1. Понятие эффективности деятельности гостиничного предприятия.....	6
1.2. Методологические подходы к оценке эффективности деятельности.....	18
1.3. Финансовые результаты и пути их улучшения.....	27
Раздел 2. Анализ деятельности ООО «КАДОР-ОТЕЛЬ»	
2.1. Общая характеристика предприятия ООО «КАДОР-ОТЕЛЬ».....	31
2.2. Анализ финансово-хозяйственного положения гостиницы.....	37
а) Характеристика внешней среды функционирования предприятия, его конкурентный анализ.....	37
б) Производственная и финансовая деятельность гостиницы.....	43
2.3. Оценка экономической эффективности деятельности.....	64
Раздел 3. Стратегии усовершенствования эффективности деятельности «КАДОР-ОТЕЛЬ»	
3.1. Рекомендации по дифференциации гостиничных услуг и повышению прибыли предприятия.....	69
3.2. Повышение эффективности использования ресурсов гостиницы.....	76
ВЫВОДЫ.....	87
Приложения.....	89
Список использованных источников.....	94

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы.

Одной из важных составляющих сферы услуг являются гостиничные предприятия. Эффективное их функционирование способствует социально-экономическому развитию страны и отдельных ее регионов.

Значительную роль играют гостиничные предприятия в развитии туризма, как фактора повышения престижа Украины в международном сотрудничестве и являются постоянным источником пополнения валютных поступлений в страну.

В условиях трансформационной экономики Украины, изменения общеэкономической и социально-политической ситуации прослеживается как положительное, так и отрицательное влияние на эффективность деятельности гостиничных предприятий и качество выполнения ими своих функций.

С увеличением количества средств размещения выросла конкуренция между ними, в такой ситуации повышение эффективности работы может стать преимуществом для гостиницы. Используя в своей деятельности конкурентоспособные стратегии, эти улучшения могут быть идентифицированы и осуществлены. Усилия компании для достижения высокой производительности включают внедрение различных новых бизнес-инструментов и философий управления.

В условиях ограниченности финансовых ресурсов, практика деловых отношений должна быть сосредоточена на действиях, которые оказывают значительное влияние на эффективность отеля, в том числе и на финансовые результаты. Источники неэффективности должны определяться в первую очередь, чтобы менеджеры гостиницы могли сосредоточить внимание на области, которые приведут к лучшей работе.

Учет информации является первым источником, где руководители должны искать руководства к принятию решений и внедрения новых процессов и инноваций в гостиницах с целью повышения их эффективности.

Это особенно важно для гостиничной индустрии, где существует высокая степень сезонности.

Исследования эффективности деятельности предприятий, а также оценки финансовой устойчивости предприятия представлены в работах таких отечественных и зарубежных ученых, как: Павлоцкого В.Я., Подвальной Н.Э., Скобкиной С.С., Загирняка М.В., Грабовецкого Б.Е., Соболевой Е.А., Соболева И.И., Мескона М.Х., Альберта М., Хедоури Ф., Барроса-Пестана К. и многих других.

Цель и задания исследования.

Целью исследования является повышение эффективности предоставления услуг гостиничным предприятием.

Согласно поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- определить сущность эффективности как экономической категории и основные пути ее формирования;
- раскрыть особенности регулирования эффективностью гостиницы;
- исследовать факторы, влияющие на развитие деятельности ООО «КАДОР-ОТЕЛЬ»;
- оценить экономическую эффективность ООО «КАДОР-ОТЕЛЬ»;
- сформулировать предложения по повышению эффективности оказания туристических услуг ООО «КАДОР-ОТЕЛЬ».

Объектом исследования является процесс предоставления услуг гостеприимства гостиницей ООО «КАДОР-ОТЕЛЬ».

Предметом исследования есть теоретические и научно-практические основы совершенствования предоставления услуг украинскими средствами размещения.

Методы исследования. Для достижения поставленной цели в исследовании использовались методы анализа, синтеза, сравнения, применен системный подход при изложении материала; использован PEST-анализ, метод расчета финансовых коэффициентов, экспертной оценки, линейной парной регрессии.

Информационной базой исследования являются законодательные и нормативные акты Украины, научные труды зарубежных и отечественных ученых в области исследований эффективности производственной деятельности, периодические издания и монографии по проблематике анализа деятельности гостиничных предприятий, данные нормативной и финансовой отчетности ООО «КАДОР-ОТЕЛЬ».

ВЫВОДЫ

Среди разнообразия целей в гостиничной индустрии, можно выделить одну из главных - это получение максимально положительных экономических результатов, стремление к получению прибыли, перспективу дальнейшего развития предприятия.

Основываясь на этом, главным показателем деятельности гостиничного предприятия выступает экономическая эффективность.

Эффективность гостиницы характеризуется успешностью предприятия в различных направлениях его деятельности. Высокий уровень эффективности необходим для обеспечения непрерывности производства, повышения имиджа на рынке гостиничных услуг, а также способности выстоять высокую конкурентную борьбу. Эффективность предприятия может быть достигнута путем своевременного анализа и планирования доходов от основной и вспомогательной деятельности, что позволит вследствие погасить текущие обязательства, эксплуатации и возобновления основных фондов, стимулирования трудовых ресурсов, целевого распределения полученной прибыли.

В ходе анализа гостиничного предприятия «КАДОР-ОТЕЛЬ» было установлено, что у гостиницы низкий уровень рентабельности и финансовой устойчивости. Такие показатели деятельности связаны с малой долей прибыли, которую получает предприятие вследствие низкой загруженности номерного фонда, и высокими затратами, где проявляется позитивная динамика к снижению. В качестве мер по улучшению использования материальных ресурсов, было предложено нормировать затраты на производство услуг отеля, повысить затраты на маркетинг и рекламу, т.е. продвижение услуг.

В результате снижения объема реализации и роста среднегодовых остатков средств уменьшилась оборачиваемость оборотных средств, предприятие не может использовать их в своей операционной деятельности в текущем периоде. Для

повышения объема реализации предлагается произвести поиск новых каналов сбыта.

Значительная доля текущих обязательств повлияла на уровень финансовой зависимости ООО «КАДОР-ОТЕЛЬ». Предприятие можно охарактеризовать как финансово неустойчивое. Управлению необходимо обратить внимание на долю собственных средств в обороте. Уровень ликвидности средств отеля имеет низкие показатели, вследствие чего предприятие не имеет возможности погасить в короткий срок свои текущие обязательства. Однако прослеживается позитивная динамика снижения доли собственных средств у дебиторов.

В качестве стратегии повышения уровня загрузки отеля, а в итоге и доли прибыли, было предложено повысить качество обслуживания гостей, путем внедрения инновационного электронного меню, что позволит уменьшить время на предоставление услуг «RoomService», повысит имидж и узнаваемость отеля на рынке услуг г. Одессы.

Данное новшество является эффективным, так как позволит дифференцировать услуги отеля от услуг его конкурентов. Затраты на приобретение и внедрение инновации будут покрыты в течение одного производственного периода, и позволит в дальнейшем наращивать прибыль от реализации услуг отеля.

С целью расширить рынки сбыта и увеличить прибыль предприятия, было предложено разработать план по внедрению рекламной кампании. Результаты расчета эффективности данного предложения показал, что после внедрения мероприятия гостиница увеличит свою прибыль почти в 2,5 раза, при этом затраты окупятся в течение менее чем одного месяца.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Учебник: Пер. с англ. - 3-е изд. - М.; СПб.; Киев: Вильямс, 2012. - 672 с.
2. Словарь Кэмбриджского университета. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://dictionary.cambridge.org/ru>
3. Степаненко Е.А. Теория системного анализа и принятия решений: учеб. пособие. Краснодар: Кубанский гос. ун.-т, 2008. - 71с.
4. Ковальчук И. В. Экономика предприятия: учебное пособие - К.: Знание, 2008. - 679 с.
5. Палаткин А.С. Оценка экономической эффективности гостиничных услуг / А.С. Палаткин, Т.Е. Гварлиани // Вестник СГУТиКД. - 2011. - № 2. - С. 16.
6. Божкова Н. С. Показатели эффективности деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] / Н. С. Божкова, О. И. Радина // IV Междунар. студ. электрон. научн. конф. «Студенческий научный форум». Режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/180/23>
7. Кара А.Н. Экономика сферы обслуживания: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования.-М: Академия, 2010 -320 с.
8. Костырко Р. О. Финансовый анализ: Учеб. пособие. - М.: Фактор, 2007. - 784 с.
9. Пенкова Т.О. Оценка финансового состояния туристических предприятий//Современные научные взгляды на совершенствование экономики: перспективы и развитие: сборник тезисов научных работ участников Международной научно-практической конференции для студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Киев, 9-10 декабря 2016). В 2-х частях. - М.: Аналитический центр «Новая экономика», 2016. - Ч. 1. - 124 с.
10. Соболева Е.А., Соболев И.И. Финансово-экономический анализ деятельности турфирмы: Учебно-методическое пособие. - М.: Финансы и статистика, 2006. -128 с.

11. Павлоцкий В. Я., Особенности анализа финансовой устойчивости туристических предприятий, как фактора их конкурентоспособности//Журнал «Экономика Крыма»/ Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского; редкол.: С. Ю. Цехла (глав. ред.) и др. - Симферополь: Издательско-полиграфический центр Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского, 2010 - №3. - С. 193-198. - ISSN 1992-7681.
12. Абрютин М.С., Грачев А. В. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия. - М.: Дело и сервис. - 2007. - 450 с.
13. Фальченко О.О., Артеменко О.И. Особенности формирования финансовых результатов// А.А. Фальченко, канд. экон. наук, доц. НТУ «ХПИ»; А.И. Артеменко, студент НТУ «ХПИ» //Вестник НТУ «ХПИ». - 2015. - № 26. - С.155
14. Ревенко П. Финансовая бухгалтерия/ П. Ревенко, Б. Вольфман, Т. Киселева - М.:ИНФРА-М. - 2005.- 513 с.
15. Скамай Л.Г. Экономический анализ деятельности предприятий / Л.Г. Скамай, М.И. Трубочкина. - М.: ИНФРА-М. - 2009.- 296 с.
16. Данные с официального сайта отеля «КАДОР». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://kadorrhoteles.com>
17. Данные с официального сайта Верховной Рады Украины. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1576-12>
18. Хозяйственный кодекс Украины: по состоянию на 2 сентября. 2011г. - К.: Парлам. изд-во, 2011.
19. Галасюк С.С., Гусева О.В. Прецеденты нормативно-правового обеспечения деятельности малых гостиниц в Украине//Вестник ДонНУЭТ. Экономические науки.-2011-Вып.4.-С.207-214
20. Юданов А.Ю. Конкуренция: теория и практика. – М.: Акамес, 1998. -384 с.

21. Бортник Л. В. Комплексная оценка конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса/Людмила Васильевна Бортник// Экономический анализ: сб. научн. трудов / Тернопольский национальный экономический университет; редкол.: С. И. Шкарабан (глав. ред.) и др. - Тернополь: Издательско-полиграфический центр Тернопольского национального экономического университета «Экономическая мысль», 2013 - Том 14. - № 2. - С. 100-110. - ISSN 1993-0259.
22. Горелов Д.А., Большенко С.Ф..Стратегия предприятия - Харьков: Изд-во ХНАДУ, 2010. - 133 с.
23. Данные с официального сайта «M1 club hotel». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://m1clubhotel.com/ru/events>
24. Данные с официального сайта «Немо». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://odessa.nemohotels.com/ru/>
25. Данные с официального сайта «Маристелла». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://maristella.com.ua>
26. Данные с официального сайта «TripAdvisor». [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g295368-d8619161-Reviews-M1_Club_Hotel-Odessa_Odessa_Oblast.html
27. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. - К.: Кондор, 2009.-408с.
28. Ковальчук И.В. Экономика предприятия: учебное пособие. - К.: Знание, 2008. - 679 с.
29. Крамаренко Г.О., Чорная О.Є. Финансовый менеджмент.- Учебник. - К.: Центр научной литературы, 2006. - 520 с.
30. Грабовецкий Б. Є. Экономический анализ: учебное пособие. - К.: Центр учебной литературы, 2009. - 256 с.
31. Данные с главного правового портала Украины //Приказ Министерства финансов Украины «Об утверждении Положения о порядке осуществления анализа финансового состояния предприятий, подлежащих приватизации»

- от 26.01.2001г.// [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/REG5312.html
32. Пенкова Т.О. Использование стратегии дифференциации на предприятиях туризма//Экономика, финансы и управление: проблемы и современные пути развития//науч. конф. Львовская экономическая фундация. - 2015. - с.144
33. Томпсон А.А., Стрикленд А.Дж. III Стратегически менеджмент: концепции ситуации: Учебник для вузов. Пер. с 9-го англ. изд. - М.: ИНФРА-М, 2000. - XX, - 412 с.
34. Арутюнова Д.В. Стратегический менеджмент: Учебное пособие. - Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2010. - 122 с.
35. Правик Ю.М. Маркетинг туризма: Учебник / Ю.М. Правик. - К.: Знание, 2008. - 303 с.
36. Дудар А.П. Механизм управления человеческими ресурсами торгово-производственных предприятий в современных условиях: [моногр.] / А.П. Дудар. - Симферополь, Таврия-Плюс; 2005.- 452с.
37. Данные для определения расценок по видам рекламы, публичный доступ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://star-marketing.com.ua/ppc/>
38. Размещение рекламы. Прайс-лист. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://prom.ua/Razmeschenie-reklamy>
39. Семенов В. Ф. Методы и модели отбора персонала предприятий курортно-рекреационной сферы/ Василий Федорович Семенов, Наталья Валерьевна Нечева // Экономический анализ: сб. научн. трудов / Тернопольский национальный экономический университет; редкол. В.А. Дерий (глав. Ред.) и др. - Тернополь: Издательско-полиграфический центр Тернопольского национального экономического университета «Экономическая мысль», 2015 - Том 21. - № 2. - С. 206-212. - ISSN 1993-0259.
40. Информация о предоставлении кредитных услуг банком. Публичный доступ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://finsee.com>