

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

_____В.Г. Герасименко

“ ____ ” _____ 2017 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за темою:

**Резерви підвищення доходів на підприємстві
готельного господарства**

Виконавець

студентка IV курсу факультету міжнародної
економіки

Завгородня Юлія Семенівна

Науковий керівник

викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Єгупова Ірина Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2017

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	3
 РОЗДІЛ 1.ТЕОРТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ДОХОДІВ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	 6
1.1.Економічна сутність валового доходу та джерела його формування.....	6
1.2.Класифікація доходів готельного господарства та фактори, що впливають на їх розмір.....	12
1.3.Резерви підвищення доходів на підприємствах готельного господарства	20
 РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ І ДОХОДІВ ГОТЕЛЮ «ДРК РЕЗИДЕНЦІЯ»	 27
2.1.Загальна характеристика готелю «ДРК Резиденція» та результати його виробничо-господарської діяльності	27
2.3. Структура та аналіз доходів готелю «ДРК Резиденція»	46
2.2. SWOT-аналіз факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, які впливають на підвищення доходів готелю «ДРК Резиденція»	50
 РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ДОХОДІВ ГОТЕЛЮ «ДРК РЕЗИДЕНЦІЯ».....	 54
3.1. Напрямки збільшення доходів у готелі «ДРК Резиденція»	54
3.2. Збільшення доходів готелю «ДРК Резиденція» від реалізації додаткових послуг	58
 ВИСНОВКИ	 64
Список використаних джерел	68
Додатки	72

ВСТУП

Готельне господарство є головним фактором і основною складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Ця сфера в комплексі туристичних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі, згідно прогнозів відомих профільних організацій, може стати найбільш важливим сектором туристичної діяльності.

Стан готельної сфери впливає на розвиток індустрії туризму загалом, створення туристичних послуг, інші ключові сегменти економіки — транспорт, будівництво, зв'язок, торгівлю та ін. Таким чином, створення високоефективного готельного господарства відіграє важливе значення як один з пріоритетних напрямів структурної перебудови економіки України.

Готельна сфера — це основна складова туристичної індустрії за обсягом матеріальних і фінансових ресурсів, кількістю зайнятих працівників, обсягом доходів у туризмі. Готельний сервіс містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму. Туристичні послуги, зокрема в межах готельного обслуговування, належать до соціально-культурних послуг. Для успішного вирішення комплексу завдань з обслуговування гостей, управління закладами із збереженням міцних конкурентних позицій необхідно оволодіти професійними знаннями і постійно їх вдосконалювати.

В умовах конкурентного ринку послуг гостинності підприємства готельного бізнесу при обслуговуванні туристів та інших категорій громадян повинні 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 бізнес-центру, організації дозвілля та ін. Актуальна проблема впровадження у системі управління вітчизняними

готельними підприємствами сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, обумовлена необхідністю надання високоякісних послуг, зниженні витрат, координації персоналом, проведення маркетингових досліджень ринку готельних послуг.

Готельне господарство в умовах глибоких соціально-економічних трансформацій стає все більш динамічною і пріоритетною сферою економічної діяльності. Підприємства готельного господарства представляють матеріальну основу туристичної галузі і несуть в собі величезний потенціал для сталого доходу в державний бюджет. Ефективний розвиток підприємств готельного господарства є стратегічно важливим напрямком для туризму.

Разом з тим сучасні дослідження показують, що на підприємствах готельного господарства спостерігається значна невідповідність зростаючих потреб і запитів споживачів обсягам і якості пропонованих послуг. Це зумовлено застарілою матеріально-технічною базою підприємств, обмеженістю інвестиційної активності, недостатнім рівнем професійної підготовки персоналу, слабкою рекламою та інші.

Проблематику дослідження готельних закладів у своїх наукових дослідженнях піднімали іноземні та вітчизняні вчені, зокрема Нездоймінов С.Г., Шикіна О.В., Жуков А.В., Подлепіна П.О., Кузнєцова Н.М., Шаповалова О.М., Мельниченко С.В., Донець А.А., Балацька Н.Ю., Малюга Л.М., Завідна Л.Д., Поворознюк І.М.. Проте в сучасних реаліях вітчизняного ринку готельно-туристичних послуг пошук шляхів підвищення доходів закладів готельного напрямку набуває особливої актуальності.

Метою випускної роботи є пошук і обґрунтування резервів підвищення доходів на підприємстві готельного господарства.

Завдання випускної роботи:

- виявити економічну сутність валового доходу та джерела його формування;
- навести класифікацію доходів готельного господарства та фактори, що

впливають на їх розмір;

- дослідити резерви підвищення доходів в підприємствах готельного господарства;
- оцінити економічно-організаційну характеристику готелю «ДРК Резиденція»;
- проаналізувати динаміку та структуру доходів готелю «ДРК Резиденція»;
- провести SWOT-аналіз факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, які впливають на підвищення доходів готелю «ДРК Резиденція»;
- запропонувати напрямки збільшення доходів у готелі «ДРК Резиденція»;
- вивити шляхи збільшення доходів готелю «ДРК Резиденція» від реалізації додаткових послуг .

Об'єктом дослідження є готель «ДРК Резиденція» в м. Одеса.

Предметом дослідження організаційні та економічні аспекти збільшення доходів готельного комплексу.

Інформаційну основу написання роботи склали праці вітчизняних і закордонних вчених, матеріали періодичної преси.

У процесі роботи використовувались наступні методи: системного підходу, теоретичного узагальнення, статистичного аналізу, методи аналізу, синтезу, індукції і дедукції.

Випускна робота складається із трьох розділів, вступу, висновку, списку використаних джерел.

ВИСНОВКИ

Здійснивши наукове дослідження щодо обґрунтування та виявлення резервів підвищення доходів на підприємстві готельного господарства можна навести наступні висновки:

1) Існує багато підходів до трактування поняття валового доходу, проте, всі вони фактично не відображають реальний зміст даного поняття. Можна виокремити обліковий і економічний зміст поняття “валовий дохід”. Економічним змістом є розуміння під валовим доходом виручку від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), зменшену на суму непрямих податків, а також збільшення економічних вигод в результаті здійснення господарської діяльності в розрізі іншої операційної, фінансової та інвестиційної.

2) У 2016 році в порівнянні з 2015 роком, основні показники використання економіко-експлуатаційних можливостей готелю «ДРК Резиденція» мали тенденцію до збільшення (відповідно до таблиці 2.3). Таким чином, кількість ночівель збільшилась на 7,1%, не дивлячись на те, що одночасна місткість в ці роки була незмінна; кількість обслугованих гостей зросла на 17,1%, проте середня тривалість одного гостя зменшилась на 7%; середня завантаженість одного готельного місця зросла на 17,4; коефіцієнт завантаження зріс на 1,3 %; загальні доходи готелю від надання основних послуг зросли на 11,3%, а середня вартість проживання зросла на 3,9%.

3) Готель «ДРК Резиденція» відвідували гості приблизно з 41 країни. Найбільша кількість гостей у 2015 році була з Туреччини(35,07%), Ізраїлю(16,2%),Естонії(9,93%), Німеччини (6,63%) та Польщі(5,63%). Треба відмітити тенденцію зростання іноземних гостей з 2 029 осіб до 4 134.

4)Відповідно с особливостями організації діяльності, готель «ДРК Резиденція» має лінійно-функціональну структуру управління. У загальному вигляді структура управління готелю складається з 14 осіб, а саме: директор,керуючий, бухгалтер, адміністратори,швейцари та покоївки.

5) Найбільшу виручку від реалізації надали такі типи номерів, як «Стандарт» - 1098,20 тис грн. та «Полулюкс» - 913,61 тис. грн.. (дані за 2016 роком). З кожним роком виручка від реалізації та обсяг реалізації збільшуються.

6) У 2015 році у готелі «ДРК Резиденція» відбулися зміни цінової політики, зміни асортименту послуг, все це привело до підвищення показників доходів від реалізації основних послуг та додаткових послуг. На динаміку доходів вплинула не тільки зміна цінової політики, а й методи ведення бізнесу в цілому.

Динаміка доходів від усіх послуг, що надаються в готелі, позитивна, надходження від основних послуг в 2015 р. склали 2032,12 тис. грн.. В 2016 доходи від послуг проживання зросли і склали 2268,45 тис. грн.

7) Найбільший дохід готель отримує від основної діяльності, динаміка її показників позитивна на протязі всього аналізованого періоду. Доходи від іншої операційної діяльності в 2015 р. склали 11 050 тис. грн., а в 2016 зросли до 12 300 тис.грн.. Інші доходи в 2015 склали 290,1 тис.грн., у звітному 2016 році – 410,6 тис.грн.

8) Був створений SWOT – аналіз зовнішніх та внутрішніх факторів, які впливають на підвищення доходів готелю «ДРК Резиденції». готелю є багато можливостей для подальшого розвитку. Власник готелю «ДРК Резиденція» вже має два готелі, перший це і є «ДРК Резиденція» в Одесі та другий готель в Стамбулі – «Darkmen». Влітку 2017 року в Одесі відбудеться відкриття ще одного готелю. Отже, однією з головних перспектив є те , що у подальшому готель розвине мережу малих готелів у світі. Також, важливим є те, що наразі в готелі немає власної парковки, є лише три місця на загальній парковці поблизу готелю. Але в найближчому майбутньому планується викупити місце для створення великої парковки.

9) Пропозицією для готелю «ДРК Резиденція» є створення конференц-залу для залучення ще більшої кількості бізнес-туристів, що у свою чергу

призведе до розширення кола споживачів та збільшення доходу підприємства від надання додаткових послуг.

10) Проведені розрахунки впровадження конференц-залу в готель дозволяють зробити висновок про високу ефективність розробленого заходу щодо збільшення доходу та прибутку в готелі «ДРК Резиденція». Так, за рахунок надання послуг конференц-залу її дохід збільшиться на 453 600 грн., а прибуток зросте на 362 330 грн. у рік. Додаткові капітальні вкладення у розмірі 33 932 грн., необхідні для реалізації заходу, окупаються всього 1,1 місяця, тобто за термін, значно нижче за нормативний.

Можна виділили декілька резервів підвищення доходів готельного комплексу.

Перш за все, необхідно провести аналіз наявної маркетингової системи готелю, виділити «слабкі місця» і усунути їх шляхом розробки нової покращеної маркетингової системи і маркетингових заходів (продаж основних та додаткових послуг, наявність та залучення нових клієнтів, система роботи з персоналом тощо). Для цього був створений SWOT – аналіз.

Покращити або розробити абсолютно нову систему мотивації персоналу.

Варто використовувати спеціальні електронні системи керування готелем. Працівники готелю можуть отримувати всю необхідну інформацію про готель в будь-який момент, у режимі онлайн бронювати номери для гостей, отримати доступ до максимально широкого комплексу каналів продажів.

Сфера гостинності може формувати доходи із багатьох джерел. Не обов'язково надавати тільки суто виробничо-експлуатаційні послуги, можна застосовувати заклади ресторанного господарства та підприємства торгівлі, також розвивати розважальний бізнес для користувачів послуг.

Управління готельними доходами вже давно практикується готельними підприємствами у всьому світі: маленькими і великими, мережевими і незалежними. Компоненти управління доходами від корпоративних заходів і послуг кейтерінгу обертаються довкола визначення вартості функціонального

простору; визначення загальної суми доходів, які може забезпечити група; забезпечення каналів продажів і інструментів реалізації стратегії готельного підприємства.

Отже, після розгляду можливостей отримання більшого доходу для готелю «ДРК Резиденція», можна зробити висновок, що для залучення клієнтів, збільшення завантаженості готелю (із подальшим збільшенням доходів) необхідно визначити свій сегмент ринку, провести спеціалізацію готелю, розробити сучасну ефективну маркетингову політику, систему мотивації персоналу, налагодити зв'язок із існуючими клієнтами та створити інформаційну базу зі всіма даними про них, розробити систему керування діяльністю готелю, а також впровадити у готелі та ресторани готелю сучасні системи автоматизації роботи та інформаційні технології. І головне, на що повинен звертати готель у XXI столітті — це ефективна мотивація працівників готелю та сучасні досягнення в галузі інформаційних систем і технологій.

Варто готелю збільшити комплекс додаткових послуг, укласти договори на їхнє надання із відповідними комунально-побутовими, транспортними, банківськими, торговельними підприємствами, закладами культури та ін.

Попит на високоякісні послуги, пов'язані з діловим туризмом постійно зростає. Саме тому доцільно впроваджувати нові послуги для категорії бізнес туристів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л.Г. Туризм: готельний та ресторанний бізнес : Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
2. Амбросій О.І. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні / О.І. Амбросій, Л.Г. Столяр // Вісник Національного університету водного господарства та природокористування : зб. наук. праць / НУВГП. – 2008. – Вип. 4(44), ч. 4. – С. 3-23.
3. Амбросій О. І. Управління доходами підприємств готельного господарства: цілісний підхід / О. І. Амбросій // Економічні науки. Серія : Облік і фінанси. - 2010. - Вип. 7(1). - С. 31-36.
4. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В. Архипов. – К. : Центр учбової л-ри, 2007. - 280 с.
5. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – Вип. 1(2). – С. 331–338
6. Варналій З. С. Основи підприємництва: навч. посіб. / З. С. Варналій. – 3-тє вид., виправл. і доповн. – К.: Знання-Прес, 2006. – 350 с.
7. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. / О.М. Головка, Н.С. Кампов, С.С. Махлинець. – К. : Кондор, 2011. – 410 с.
8. Гринчуцький В. І. Економіка підприємства: навч. посіб. / В. І. Гринчуцький, Е. Т. Карапетян, Б. В. Погрищук. – К.: Центр навч. л-ри, 2010. – 304 с.
9. Гутник О. Сучасні форми організації і роботи в готельному бізнесі [Електронний ресурс] / О. Гутник. – Режим доступу : www.lnu.edu.ua/faculty/intrel/2008_24/11.pdf.
10. Завідна Л.Д. Аналіз, проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні / Л.Д. Завідна // Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова. —

2015. — Т. 20. Вип. 3. — С. 91—95.

11. Економіка підприємства: Навч. Посіб. / за ред.. А.В. Шегди – Е45 К.: Знання, 2005. – 431 с.

12. Економіка підприємства: Підручник / за аг. Ред.. С.Ф. Покропивного – Вид. 2-ге, перероб. Та доп. – К.: КНЕУ, 2005. – 528 с.

13. Економіка підприємств /За ред. Харіва П.С. - Тернопіль: Економічна думка, 2002. – 449 с.

14. Економіка виробничого підприємництва / За ред. Й. М. Петровича. - К.: Знання, 2001.

15. Економіка підприємства: навч. посіб. / за заг. ред. Л. С. Шевченко. – Х.: Нац. ун-т «Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого», 2011. – 208 с.

16. Іванова Л. Дослідження сучасного стану ринку готельних послуг в Україні / Л. Іванова // Маркетинг в Україні. – 2008. - № 1. – С. 33-38.

17. Іванілов О. С. Економіка підприємства: підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / О. С. Іванілов — К.: Центр учбової літератури, 2009. — 728 с.

18. Король С. Я Бухгалтерський облік у готельному господарстві : [навч. посіб.]. / С. Я. Король – К. : Київ. нац. торг. -екон. ун-т, 2005. – 354 с.

19. Кривицька О. Р. Економіка підприємства: навчальний посібник / О. Р. Кривицька. – Острог : Видавництво Національного університету “Острозька академія”, 2013. – 296 с.

20. Ларіна Я. С. Основи бізнесу: навч. посіб. / Я. С. Ларіна, С. В. Мочерний, В. М. Фомішина, С. І. Чоботар. – К.: ВЦ “Академія”, 2009. – 384 с.

21. Малюга Л.М. Формування конкурентоспроможності готельних підприємств / Л.М. Малюга // Економіка і суспільство. — Вип. 5. — 2016. — С. 216—219.

22. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К. : Центр учбової л-ри, 2009. – 472 с.

23. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. — К. :

Ліра-К, 2010. — 388 с.

24. Мунін Г.Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, А.С. Артеменко. — К. : Кондор, 2008. — 370 с.

25. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. — К. : Центр учбової л-ри, 2009. — 344 с.

26. Поворознюк І.М. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні / І.М. Поворознюк [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/5582/1/>

27. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. / П.Р. Пуцентайло. — К. : Центр учбової л-ри, 2007. - 344 с.

28. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х.Й. Роглев. — К. : Кондор, 2005. — 408 с.

29. Семенов В. Ф. Туристичне країнознавство: навчальний посібник / В. Ф. Семенов, С. В. Стеценко, В. Д. Олійник / за ред. В. Ф. Семенова. — Одеса: Атлант, 2010. — 340 с. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/2010>

30.. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика : навч. посіб. / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош, А.В. Ребенок. — К. : Центр учбової літератури, 2010. — 328с

31. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. / Т. Г. Сокол. — К. : Альтерпрес, 2009. — 447 с.

32. Чорненька П.В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / П.В. Чорненька. — 3-тє вид., доп. і перероб. — К. : Атіка, 2009. — 392 с.

33. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О.М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. - 2013. - № 16. - С. 224-228.

34. Шикіна О. В., Нездоймінов С. Г. Стаття: Малий бізнес гостинності в

контексті розвитку соціального підприємництва / Journal Association 1901 SEPIKE. – 2016. – № 15. – С. 118-121. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/5526>

35. Шмагіна Ю.В. Перспективи розвитку готельного бізнесу та ресторанної справи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.rusnauka.com/2_KAND_2009/.../39523.doc.htm.