

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Герасименко В.Г.

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності готельно-ресторанна справа**

за темою:

Вдосконалення управління експлуатаційною  
діяльністю готелю

**Виконавець**

студент факультету міжнародної економіки

Феофанова Ольга Георгіївна

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

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент

\_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов С.Г.

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

**Одеса 2017**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЕКСПЛУАТАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ГОТЕЛЮ</b> .....	6
1.1. Наукові підходи до організації та управління експлуатаційною діяльністю готелю.....	6
1.2. Методичні підходи до планування та розрахунку показників експлуатаційної програми готелю.....	12
1.3. Сутність планування та аналізу експлуатаційної діяльності готелю.....	17
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ДЕ РІШЕЛЬЄ»</b> .....	23
2.1. Загальна характеристика діяльності готелю «Де Рішельє».....	23
2.2. Практика управління бронюванням та експлуатацією номерного фонду у готелі «Де Рішельє».....	29
2.3. Аналіз економічних показників експлуатаційної діяльності готелю «Де Рішельє».....	35
<b>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЕКСПЛУАТАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ГОТЕЛЮ «ДЕ РІШЕЛЬЄ»</b> .....	43
3.1. Пропозиції щодо організації діяльності з бронювання готельних послуг.....	43
3.2. Шляхи удосконалення якості обслуговування споживачів готельних послуг.....	45
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	55
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	57
<b>ДОДАТКИ</b> .....	61

## ВСТУП

Розвиток ринкових відносин в Україні зумовлює діяльність готельних підприємств, умов їх функціонування на ринку. Тому готельним підприємствам для того, щоб вижити, необхідно правильно визначити свою стратегію та тактику поведінки на ринку та систематично проводити удосконалення управління діяльністю підприємства з метою підвищення ефективності діяльності та отримання прибутку.

Україна, володіючи численними історичними та культурними цінностями, унікальними рекреаційними ресурсами, зможе досягти значного економічного ефекту в туристичному бізнесі. Якщо в розвинених країнах, ця галузь діяльності перетворилась на індустрію туризму, то Україна робить лише перші кроки в цьому напрямі.

Важливою складовою туристичної діяльності є готельне господарство. Розвиток вітчизняного та міжнародного туризму значною мірою пов'язується з рівнем матеріально-технічної бази, розгалуженість та різноманітністю мережі, якістю обслуговування в готельному господарстві. Саме готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами.

Основними якісними показниками, що відображають економічну ефективність підприємства, його фінансовий стан, успіхи та можливості у виконанні розробленої програми економічного та соціального розвитку є прибуток і рентабельність. В умовах ринкової економіки, з переходом готелів на самофінансування, будь-яке підприємство може існувати тільки за умови прибуткової, рентабельної діяльності. Готельне підприємство своїми грошовими ресурсами має забезпечити всю свою експлуатаційну діяльність, розвиток і технічні вдосконалення матеріально-технічної бази, соціальне та матеріальне заохочення працівників. Для формування стійких доходів готель може використовувати різні конкурентні стратегії. У той же час однією з основних проблем інноваційного розвитку підприємств готельної сфери України, є відсутність стратегічного менеджменту. В першу чергу це пов'язано з неефективним управлінням завантаження готелів, технічним менеджментом, який

не враховує інноваційні підходи до управління, необхідність екологізації технологічних процесів, впровадження енергозберігаючих «зелених» технологій, недостатньо вивчаються сучасні технології управління та світовий досвід формування політики «готельної марки».

Актуальність теми випускної роботи полягає в тому, що в умовах конкурентної економіки управління експлуатаційної діяльністю є найважливішим фактором успіху готелю.

Мета роботи полягає в розробці пропозицій щодо удосконалення управління експлуатаційної діяльністю готелю.

Здійснення поставленої мети здійснювалась шляхом вирішення наступних задач:

- визначення науково-методичних основ організації та управління експлуатаційною діяльністю готелю;
- виявлення сутності та показників експлуатаційної програми готелю;
- визначення методики розрахунків планування експлуатаційної програми готелю;
- надання загальної характеристики діяльності готелю;
- вивчення досвіду управління номерним фондом;
- аналіз економічних показників експлуатаційної діяльності готелю;
- розробка пропозицій щодо організації діяльності з бронювання готельних послуг;
- виявлення шляхів удосконалення якості обслуговування споживачів готельним послуг.

Предметом дослідження дипломної роботи є процеси управління експлуатаційної програми в готельному господарстві.

Об'єктом дослідження роботи є методи організації управління експлуатаційної діяльністю в готелі «Де Рішельє»

Теоретичну та методологічну базу дослідження зазначених проблем з управління господарської діяльності готельного підприємства склали закони України, наукові та теоретичні розробки вітчизняних та зарубіжних вчених в області

аналізу діяльності готельних підприємств, менеджменту, економіки, таких як: Агафонова Л.Г., Байлік С.І., Браймер Р.А., Галасюк С.С., Герасименко В.Г., Єфімова О.П., Котляр Ф., Кузнєцова Н.М., Мальська М.П., Нездоймінов С.Г., Примак Т.О., Циганова Є.Б., Шикіна О.В. та інших, данні статистики та фінансова звітність готелю «Де Рішельє».

## ВИСНОВКИ

1. Визначено що світова тенденція розвитку готельної індустрії спрямована на розширення сфери послуг додаткового призначення. Сучасний готельний комплекс володіє могутньою матеріально-технічною базою, яка створює широкий комплекс послуг для задоволення потреб мандрівників.

2. Виявлено що основою планомірної організації експлуатаційної діяльності підприємств готельного господарства є розробка і виконання виробничо-експлуатаційної програми. Експлуатаційна програма - це кількість місць (номерів), які надаються для проживання гостям в плановому періоді з урахуванням середнього терміну проживання гостей (або оборотності одного місця) в готелі. За одиницю вимірювання основних послуг готелю прийнято число людино-днів (місце-днів, койко-діб).

3. В практичній частині діяльність готелю може бути орієнтована як на окремі стратегічні цілі, так і на їх сукупність, яка повинна бути структурована, визначені стратегічні завдання, більш конкретні, виконання яких приводить до бажаного результату. При цьому основне завдання полягає в задоволенні потреб людей, що потребують різних послуг, при раціональному використанні всіх наявних ресурсів і забезпеченні сталого розвитку.

4. Встановлено, що у структурі приїжджих, що зупинялися у готелі «Де Рішельє» протягом 2015 року, найбільшу частку займали українські громадяни – 70%, питома вага іноземних туристів – 30%. Потенційною можливістю підприємства є просування готельних послуг на національному ринку та проведення сегментації іноземних гостей. Середня тривалість перебування іноземних громадян скоротилася з 1,6 до 1,4 діб, громадян України не змінилась. Обіг одного ліжко-місця у 2016 році в порівнянні з 2015 роком зменшився на 31,5%.

5. Одним із факторів конкурентоздатності готелю «Де Рішельє» на сучасному етапі є кадровий потенціал, який здійснює безпосередній вплив на якість основних та допоміжних послуг, що надаються, створює позитивний імідж готелю. В той же час, значним резервом збільшення доходів у готельному господарстві є збільшення обсягу та розширення набору додаткових послуг. Сервіс потрібно налагоджувати не

за принципом попиту, а за принципом пропозиції. На жаль, асортимент додаткових послуг, що надається готелем «Де Рішельє» є ще досить скромним.

6. Встановлено, що метою стратегії готелю «Де Рішельє» повинно бути створення цінностей для всіх груп впливу готелю, шляхом впровадження принципу отримання конкурентних переваг через побудову взаємовигідних відносин.

7. Розроблено пропозиції щодо впровадження моделі формування лояльності споживачів готельних послуг. Запропонована модель має наступні переваги: розрізняє якість на рівні епізодів та на рівні відносин; об'єднує задоволення та цінність, яку отримує споживач із поняттям якості; враховує як змінний фактор поведінку споживачів; включає стандарти якості.

8. Для оптимізації клієнтського підходу в готелі «Де Рішельє» рекомендовано:

- формування та здійснення клієнтської політики всіма підрозділами готелю;
- розробити комплекс заходів по залученню нових клієнтів;
- створення системи утримання клієнта;
- сегментація клієнтської бази готелю.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дурович А., Копанев А.С. Маркетинг у туризмі: навч. посібник. Мн., 1998. 152 - с.
2. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://buklib.net/books/21976/>
3. Овчаренко С. Л. Розвиток готельного бізнесу: сучасні мирові тенденції / Л. В. Овчаренко, А. В. Овчаренко // Світ людини. – 2009. – Т. 9. – № 1. – С. 120-126.
4. Колективні засоби розміщування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/tur/zr\\_u.html](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/tur/zr_u.html).
5. Марцин Т. О., Бурак Т. В. Ефективні підходи до розвитку підприємств, галузей, комплексів : [монографія] : у 3-х кн. / Т. В. Бурак, Т. О. Марцин [та ін.]. – Одеса : Купрієнко С. В., 2013 – 172 с.
6. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://vechervkarpatah.at.ua/index/djadechko\\_1\\_p\\_ekonomika\\_turistichnogo\\_biznesu/0-2173](http://vechervkarpatah.at.ua/index/djadechko_1_p_ekonomika_turistichnogo_biznesu/0-2173)
7. Гончарук В. Д. Розвиток підприємства [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://yak.vlynko.com/?p=340>
8. Богдан О.І., Скічко К.О. Особливості управління асортиментом готельних послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=74439>
9. Єгупова І. М. Особливості ціноутворення на основні послуги в готелі з урахуванням цільового прибутку / І. М. Єгупова // Науковий вісник Ужгородського університету: збірник наукових праць. Серія «Економіка». Вип. 3. Ч. 3. – Ужгород: УжНУ, 2011. – С. 93-100.
10. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
11. Бланк І. А. Основи фінансового менеджменту. Т. 2. — Київ: „НікаЦентр“, „Ельга“, 1999.



12. Ринки туристичних послуг : стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. професора В. Г. Герасименка; авт. кол.: В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
12. Гуляев В. Г. – Основи готельного бізнесу: Посібник.: Знання, 2003 – 408 с.
13. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка туризму [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/1584072062160/turizm/ekonomika\\_turizmu](http://pidruchniki.com/1584072062160/turizm/ekonomika_turizmu)
- 14.. Щєбликіна І. О., Грибова Д. В. Основи менеджменту: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / Мелітополь: Видавничий будинок Мелітопольської міської друкарні, 2015. – 279 с.
15. Гуляев В.Г. Експлуатаційна програма готелю [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://uawsi.com/23/231755.html>
16. Хміль Ф. І. Основи менеджменту. — К.: Академвидав, 2005. — 607 с.
17. Галасюк С. С. Проблеми визначення ємності готельної бази в Україні / С. С. Галасюк // Науковий вісник Ужгородського університету: збірник наукових праць. Серія «Економіка». Вип. 33. Ч. 3. – Ужгород: УжНУ, 2011. – С. 36-41.
18. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Організація готельного обслуговування: Підручник К.: Центр учбової літератури, 2011. – 472 с.
19. Москалюк В. Є. Планування в готельному бізнесі: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни за загальною редакцією В. Є. Москалюка К.: Центр учбової літератури, 2002. – 250 с.
20. Сайт готелю «Де Рішельє» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://derishele.od.ua>
21. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://infopedia.su/15x3833.html>
22. Наказ «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» від 16.03.2004 N 19 [Електронний ресурс]: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>
23. Круль Г.Я. Основи готельної справи [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-61/ua/chapter-2385/>

24. Волков Ю. Ф. Введення в готельний та туристичний бізнес. – М: Фенікс, 2008. – 348 с.
25. Мальська М.П Служба бронювання. Організація і технологія обслуговування гостей, Організація готельного обслуговування [Електронний ресурс] – Режим доступу:[http://libfree.com/167575245\\_turizmsluzhba\\_bronyuvannya\\_organizatsiya\\_tehnologiya\\_obsługovuvannya\\_gostey.html](http://libfree.com/167575245_turizmsluzhba_bronyuvannya_organizatsiya_tehnologiya_obsługovuvannya_gostey.html)[http://libfree.com/167575245\\_turizmsluzhba\\_bronyuvannya\\_organizatsiya\\_tehnologiya\\_obsługovuvannya\\_gostey.html](http://libfree.com/167575245_turizmsluzhba_bronyuvannya_organizatsiya_tehnologiya_obsługovuvannya_gostey.html)
26. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://knowledge.allbest.ru/sport/2c0a65625b2bd79a4d43b88421306c37\\_0.html](http://knowledge.allbest.ru/sport/2c0a65625b2bd79a4d43b88421306c37_0.html)
27. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://diplomba.ru/work/49226>
28. 1. Мельниченко С.В. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства // Вісник КНТЕУ — 2001. — № 4. — 60—66 с.
29. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: методологічні і практичні аспекти // Готельний і ресторанний бізнес. — 2002. — № 5 (9). — 24-27 с.
30. ДСТУ ISO 90002001. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT) / А. Сухенко (керівник розроб.), О. Герус (період. наук. ред.). — На заміну ДСТУ 3230095.— Чинний від 2001— 10—01. — Офіц. вид. — К.: Держстандарт України, 2001. — VI, 27 с.
31. Управління якістю: Підручник для вузів/ Під ред. С. Д. Ильенкової. — 20е вид., перероб. і доп. — М.: ЮНІО ПЮДАНА, 2002. — 334 с.
32. Grenroos C. Service Management and Marketing : A Customer Relationship Management Approach, 2nd Edition. — Thomson learning, 1998.— 394 p.
33. Скобкін С. С. Маркетинг та продаж в готельному бізнесі: Навч.-практ. посібник. — М: Юрист, 2001. — 224 с.
34. Lamb C.W., Hair J.F., McDaniel C. Marketing. — 5th Edition. — Southwestern College Publishing, 1999. — 773 p. Стаття надійшла до редакції 22.04.2009 р.
35. Нездоймінов С.Г., Феофанова О.Г. Конкурентні переваги в готельному бізнесі: VIII Міжнародна науково-практична конференція: Запоріжжя, 2015 р.

36.Нездоймінов С. Г. Науково-методологічні засади формування стратегії конкурентоспроможності готельних підприємств регіону / С. Г. Нездоймінов, І. М. Дишловий // Бізнес Інформ: науковий журнал. Вип. 6. – Х.: ХНЕУ, 2011. – С. 145-149.