

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

Кафедра Менеджменту організацій та зовнішньоекономічної діяльності

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 Менеджмент
за магістерською програмою професійного спрямування
Менеджмент організацій
на тему: «ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНОЇ СТРАТЕГІЇ НА РИНКУ
ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ»

Виконавець:

студент ЦЗФН

Гладка В.В.

Науковий керівник:

Д.е.н., професор

Кузнецова І.О.

/підпис/

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дипломної роботи пов'язана зі значним поширенням досліджуваного явища і полягає в необхідності розробки рекомендацій щодо вдосконалення роботи в даній області. Таким чином, необхідність і можливість розвитку теоретичних і прикладних підходів до вирішення зазначених проблем та їх особлива практична значущість для вітчизняної економіки ставлять питання вибору шляхів пріоритетних напрямків і розробка стратегії конкурентних переваг в умовах посилення економічної глобалізації та посилення конкурентної боротьби.

Мета роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробці вибору пріоритетних напрямків і формування конкурентної стратегії в господарської діяльності готельних підприємств на прикладі готелю «Palace Del Mar» (м.Одеса).

Досягнення поставленої мети роботи передбачає вирішення таких основних **завдань**:

- 1) дослідити теоретичні аспекти конкурентоспроможності готельного підприємства;
- 2) вивчити наукові підходи до обґрунтування стратегічного управління готельного підприємства;
- 3) розглянути чинники конкурентних переваг на підприємствах гостинності;
- 4) проаналізувати організаційну структуру управління і фінансово-господарську діяльність готелю «Palace Del Mar»;
- 5) на основі аналізу діяльності готелю «Palace Del Mar» розроблена система пропозицій щодо формування конкурентної стратегії компанії і підвищення її конкурентоспроможності.
- 6) розробити заходи підвищення рівня сервісу в готелі «Palace Del Mar».

Об'єктом дослідження є процес підвищення конкурентоспроможності готелю «Palace Del Mar».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів розробки конкурентної стратегії готельного підприємства.

Інформаційною базою дипломної роботи послужили закони України, Укази Президента України, Постанови Уряду України, інші нормативно-правові акти, інструктивні та методичні матеріали галузевої приналежності. В роботі використовувалися матеріали наукових монографій, інформаційні матеріали науково-практичних конференцій і семінарів, періодичних видань, аналітичної та фінансову звітність готелю «Palace Del Mar», збірники та довідники служби державної статистики, тематична довідкова література, галузева інформація, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 73 сторінки. Основний зміст викладено на 68 сторінках. Робота містить 28 таблиць, 8 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: «Формування конкурентної стратегії на ринку готельних послуг/ XVI Міжнародна інтернет-конференція «Досягнення і проблеми сучасної науки», 2018.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Науково-теоретичні підходи к розробці конкурентної стратегії» розглянуто сутність таких понять як конкуренція, конкурентоспроможність, конкурентні переваги, види конкурентних стратегій, фактори, які обумовлюють вибір відповідної стратегії розвитку підприємства.

У другому розділі «Аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Palace Del Mar»» проведено загальну характеристику готельного підприємства та порядок надання послуг, також зроблено аналіз організаційної структури управління фінансово-господарської діяльності готелю.

У третьому розділі «Розробка стратегії підвищення якості обслуговування в готелі «Palace Del Mar»» запропоновані заходи щодо впровадження конкурентної стратегії з підвищення якості обслуговування, а саме: впровадження інтерактивного телебачення, установка карманів електрозберігання, введення посади HR-менеджера, побудова купола тенісного корта, для його всезимової роботи, а також представлене економічне обґрунтування запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

Таким чином, за результатами аналізу літературних джерел, звітної і статистичної інформації, проведення оцінки розвитку готелю і власних спостережень можна зробити наступні висновки:

1. В умовах постійних змін в ринковій економіці та динамічних процесів інтеграції, важливість і значення принципів і методів стратегічного управління і розробки стратегій не втрачають своєї актуальності, а стають все більш важливими. Однак єдиного конкретного визначення даних понять, яке б охоплювало всі сторони цього питання, не існує. Тому, в роботі були розглянуті основні напрямки у вивченні даних понять. Також були вивчені основні фактори конкурентоспроможності готелів та методи оцінки конкурентоспроможності підприємств як необхідного і найважливішого елемента забезпечення стратегічного розвитку підприємств. Відзначимо, що для оцінки конкурентоспроможності готельного підприємства не існує єдиної точної методики, яка б всебічно відображала позиції господарюючого суб'єкта на ринку. Звідси випливає, що керівництво будь-якого підприємства готельної індустрії має право самостійно вибирати спосіб і методику оцінки конкурентоспроможності свого об'єкта.

2. В ході проведеного аналізу організаційної структури управління і фінансово-господарської діяльності готелю «Palace Del Mar» вдалося визначити основні показники і тенденції його розвитку, а саме: рівень

завантаження, а також рівень рентабельності, кваліфікаційно-освітня структура персоналу готелю «Palace Del Mar ». В результаті проведеного дослідження можна сказати, що готель належить до категорії середніх готелів, має вигідне місце розташування, рентабельний і приносить прибуток. Основними проблемами є досить виражена сезонність попиту на послуги готелю і недостатній асортимент додаткових послуг.

3. Для готелю «Palace Del Mar» були обґрунтовані напрямки стратегії розвитку і розроблено дерево цілей та запропоновані заходи щодо забезпечення конкурентної стратегії, а саме:

1. Впроваджені нові технології по підвищенню рівня комфорту проживання. (інтерактивне телебачення, енергозберігаючі пристрої)
2. Удосконалення тенісного корту та обладнання його як всесезонного
3. Створення посади HR-менеджеру.
4. Вдосконалення системи управління якістю.

Результати даного дослідження можуть бути використані як в діяльності готелю «Palace Del Mar», так і в діяльності інших готельних підприємств.

АНОТАЦІЯ

Гладка В.В.. «Формування конкурентної стратегії на ринку готельних послуг».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «073 Менеджмент» за магістерською програмою професійного за спрямування «Менеджмент організацій».

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти таких понять як конкуренція, конкурентоспроможність, конкурентні переваги, види конкурентних стратегій, фактори, які обумовлюють вибір відповідної стратегії розвитку підприємства.

Проаналізовано фінансову, стратегічну, організаційну діяльність готелю «Palace Del Mar».

Запропоновано провести стратегічні заходи щодо впровадження конкурентної стратегії з покращення рівня обслуговування в готелі «Palace Del Mar» а саме: впровадження інтерактивного телебачення, установка карманів електрозберігання, введення посади HR-менеджера, побудова купола тенісного корта, для його всесезонної роботи.

Ключові слова: конкуренція, конкурентна перевага, конкурентна стратегія, конкурентоспроможність.

ANNOTATION

Gladka VV. "Formation of competitive strategy in the hotel market".

Qualification work for obtaining an educational master's degree in the specialty "073 Management" under the master's program of professional direction "Management of organizations".

Odessa National University of Economics. - Odessa, 2018.

The work deals with the theoretical aspects of such concepts as competition, competitiveness, competitive advantages, types of competitive strategies, factors that determine the choice of the appropriate strategy for enterprise development are considered in the paper.

The financial, strategic, organizational activity of the hotel "Palace Del Mar" is analyzed.

It is proposed to conduct strategic measures to introduce a competitive strategy to improve the service level at the Palace Del Mar hotel, namely: the introduction of interactive television, the installation of pockets of electrical storage, the introduction of the HR-manager's position, the construction of the dome of the tennis court, for its all-season work.

Keywords: competition, competitive advantage, competitive strategy, competitiveness.