

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Економіка та управління туристичною діяльністю»

на тему: «Напрями підвищення ефективності діяльності готельного підприємства»

**Виконавець**

студентка 6 курсу 8 групи факультету  
міжнародної економіки

Товбійчук Ольга Вікторівна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна

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

**Одеса 2018 р.**

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА .....</b>	<b>7</b>
1.1. Поняття ефективності діяльності готельного підприємства .....	7
1.2. Підходи до здійснення аналізу ефективності діяльності підприємств.....	18
1.3. Стратегічні напрями підвищення ефективності діяльності готельних підприємств.....	26
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ».....</b>	<b>36</b>
2.1. Організаційна характеристика ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ».....	36
2.2. Аналіз фінансово-економічних показників діяльності «КАДОР-ГОТЕЛЬ».....	42
2.3. Оцінка економічної ефективності діяльності ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ».....	62
<b>РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «КАДОР – ГОТЕЛЬ».....</b>	<b>72</b>
3.1. Пропозиції щодо диференціації послуг ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ»..	72
3.2. Обґрунтування напрямів підвищення ефективності використання ресурсів готелю.....	79
<b>ВИСНОВКИ</b>	<b>90</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>93</b>

## ВСТУП

Розвиток економіки в усьому світі характеризується взаємозв'язком економічного зростання і підвищенням ролі послуг в національній економіці. Це знаходить вираз в збільшенні частки трудових, матеріальних і фінансових ресурсів, які використовуються у сфері послуг. З розвитком суспільства, зростанням продуктивних сил відбувається певний розвиток і сфери послуг. Спостерігається збільшення зайнятості в цій сфері, зростання технічної оснащеності праці, впровадження все більш досконалих технологій.

Готельне господарство є однією з важливих складових сфери послуг в Україні і ефективне його функціонування сприяє пожвавленню соціально-економічного розвитку країни та окремих її регіонів. Значну роль відіграє готельне господарство у розвитку туризму як фактору підвищення престижу України в міжнародному співробітництві та є постійним джерелом поповнення валютних надходжень в країну.

Становлення ринкової системи господарювання та розвиток досконалих конкурентних відносин між її суб'єктами в Україні вимагають впровадження механізму, здатного забезпечити стабільне ефективне високоприбуткове функціонування готельних підприємств та мобільно інтенсифікувати відтворювальні процеси як на локальному, так і на глобальному рівнях. Отже, на практиці важливо знайти дійові напрямки підвищення ефективності функціонування готельних підприємств. Для практичного розв'язання завдань управління ефективністю важливого значення набуває визначення резервів підвищення ефективності та детальний аналіз їх значення для підприємства.

**Актуальність** теми дослідження впливає з необхідності визначення економічної ефективності діяльності готельних підприємств, з необхідності визначення відповідних критеріїв ефективності та формування системи показників. При цьому визначення загальної ефективності діяльності готельного підприємства вимагає врахування багатьох чинників. В умовах трансформаційної економіки України, зміні загальноекономічної та соціально-

політичної ситуації простежується як позитивний, так і негативний вплив на ефективність діяльності підприємств готельного господарства та якість виконання ними своїх функцій. Саме тому комплексне вирішення проблеми пошуку можливих шляхів підвищення ефективності роботи готельних підприємств є складним, але водночас надзвичайно актуальним завданням.

Методологічним фундаментом здійснення дослідження ефективності роботи підприємств стали праці провідних вчених, фахівців, науковців, зокрема дослідженням показників підвищення ефективності роботи підприємства займалися І. Бойчик, О. Гетьман, І. Ковальчук, С. Покропивний, Ю. Пономарьова, В. Сідун, В. Шаповал та інші. Вирішенню теоретичних завдань у системі управління готельними підприємствами сприяли дослідження українських і зарубіжних вчених: С. Байлика, О. Домбик, Т. Дорошенко, Н. Кабушкіна, Л. Лук'янова, І. Мініча, Л. Нечаюк, В. Павлоцького, Н. Подвальної, Х. Роглева, Н. Телеша, Т. Ткаченко, В. Федорченко та інших. Однак нестабільність та невизначеність сучасних економічних умов функціонування готельних підприємств потребують подальшого дослідження і визначення адекватних вимогам сучасності шляхів стабілізації та можливого підвищення ефективності їх роботи.

**Метою дослідження** є теоретичне обґрунтування і розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності надання послуг готельними підприємствами.

Відповідно до поставленої мети було визначено такі **завдання**:

- розглянути сутність поняття ефективності діяльності готельного підприємства;
- охарактеризувати підходи до здійснення аналізу ефективності діяльності підприємств;
- визначити стратегічні напрями підвищення ефективності діяльності готельних підприємств;
- надати організаційну характеристику ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ»;

- проаналізувати фінансово-економічні показники діяльності «КАДОР-ГОТЕЛЬ»;
- оцінити економічну ефективності діяльності ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ»;
- обґрунтувати стратегічні напрями підвищення ефективності діяльності ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ».

**Об'єктом дослідження** є процес підвищення ефективності діяльності готельного підприємства.

**Предметом дослідження** є сукупність теоретичних і практичних аспектів обґрунтування напрямів підвищення ефективності діяльності готельного підприємства.

Базою дослідження є ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ».

**Методи дослідження.** Для вирішення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі використовуються наступні методи:

- аналізу та синтезу - при визначенні категорії ефективності;
- економіко-статистичний метод для аналізу економічних показників діяльності готелю;
- середніх та відносних величин для розрахунку фінансово-економічних показників;
- метод експертних оцінок – при аналізі конкурентоспроможності ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ»;
- лінійної парної регресії – при визначенні взаємозв'язку між витратами на рекламу та обсягами продажів готелю «КАДОР-ГОТЕЛЬ».

Для обробки та аналізу інформації використовувалися комп'ютерні програми Microsoft Word і Microsoft Excel.

**Інформаційна база дослідження.** Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, фахова література, матеріали наукових конференцій та періодичних видань, звітна та внутрішня інформація досліджуваного підприємства ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ».

**Апробація результатів дослідження.** Тема дипломної роботи сформована відповідно до напрямів науково-дослідної роботи кафедри

туристичного та готельно-ресторанного бізнесу ОНЕУ. Попередні результати дипломної роботи пройшли апробацію на II Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні тенденції в економіці та управлінні», яка відбулась у м. Запоріжжі 15-16 грудня 2017 року. За результатами участі у конференції було опубліковано статтю на тему: «Сучасні тенденції розвитку готельних підприємств» [11].

## ВИСНОВКИ

За результатами проведення кваліфікаційної роботи можна сформулювати наступні висновки:

1. Ефективність діяльності готельного підприємства – це комплексне поняття, що відбиває кінцеві результати використання ресурсів за певний проміжок часу, головною ознакою якого може бути необхідність досягнення мети виробничо-господарської діяльності підприємства з найменшими витратами суспільної праці або часу.

Успішна реалізація стратегії розвитку підприємства передбачає здійснення результативної, ефективної та конкурентоспроможної господарської діяльності. Проблема підвищення ефективності діяльності готельного підприємства, в цілому, полягає в забезпеченні максимально можливого результату на кожен одиницю затрачених трудових, матеріальних і фінансових ресурсів. Основні чинники підвищення ефективності роботи підприємства полягають в підвищенні його технічного рівня, вдосконаленні управління, організації виробництва і праці, зміні обсягу та структури виробництва, поліпшенні якості ресурсів тощо. Лише вміле використання всієї системи названих чинників може забезпечити достатні темпи зростання ефективності діяльності готельного підприємства.

2. ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ» - готель категорії 5 зірок, що був відкритий у м. Одеса в 2015 році. Проаналізувавши основні показники діяльності «КАДОР-ГОТЕЛЬ» можна стверджувати, що у підприємства низький рівень завантаженості, внаслідок чого зменшується прибуток від основної діяльності. Тому, необхідно приділити увагу маркетинговій та рекламній політиці готелю, що дозволить залучити більшу частку як вітчизняних, так і іноземних відвідувачів.

3. Проаналізувавши фінансові показники діяльності «КАДОР-ГОТЕЛЬ» зрозуміло, що готель має низькі показники рентабельності, зокрема низький рівень рентабельності продажів, тобто підприємство

отримує малу частку прибутку з продажів, від своєї виробничої діяльності. Також низькою є рентабельності власного капіталу, тобто власники підприємства отримують незначний прибуток на вкладений капітал.

В результаті зниження обсягів реалізації й зростання середньорічних залишків коштів, зменшилася оборотність оборотних коштів «КАДОР-ГОТЕЛЬ», тобто підприємство не може використовувати їх у своїй операційній діяльності в поточному періоді, що не сприяє підвищенню ефективності діяльності.

3. Для ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ» характерний високий рівень фінансової залежності, через велику частку позик, а також низьку мобільність власних коштів. В цілому, підприємство є фінансово нестійким. ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ» необхідно збільшити частку власних коштів в обороті. Що стосується рівня ліквідності, то готель має низькі показники і не має можливості погасити в короткий термін свої поточні зобов'язання.

Аналізуючи активи підприємства, було виявлено їх позитивне збільшення, що пов'язано зі зростанням частки як оборотних, так і необоротних активів. Основні засоби підприємства поповнилися за рахунок введення в експлуатацію нових потужностей, також зросла їх середньорічна вартість. Позитивна динаміка характерна і для витрат готелю, де простежується зменшення.

4. Рівень конкурентоспроможності «КАДОР-ГОТЕЛЬ», що є невід'ємною частиною ефективного функціонування, знаходиться на середньому рівні. І хоча підприємство у порівнянні з найближчими конкурентами дотримується досить зваженої цінової політики, однак за багатьма іншими показниками поступається їм. Зокрема, доходність продажів найбільш затребуваної категорії номерів у ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ» знаходиться на невисокому рівні, про що свідчить аналіз проведений за допомогою побудови матриці БКГ.

5. Для підвищення ефективності діяльності ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ» були запропоновані напрями диференціації послуг готелю за рахунок



впровадження електронного меню, розраховано виробничу програму даного нововведення та рівень рентабельності впровадження. Впровадження інноваційного електронного меню дозволить зменшити час на надання послуг «RoomService», підвищить імідж і впізнаваність «КАДОР-ГОТЕЛЬ» на ринку послуг м. Одеси.

Дане нововведення є ефективним, тому що дозволить диференціювати послуги готелю від послуг його конкурентів. Витрати на придбання і впровадження інновації будуть покриті протягом одного виробничого періоду, це дозволить в подальшому нарощувати прибуток від реалізації послуг готелю.

6. У роботі були обґрунтовані напрями підвищення ефективності використання ресурсів «КАДОР-ГОТЕЛЬ». З метою розширити ринки збуту і збільшити прибуток підприємства, було розроблено план по здійсненню рекламної кампанії. Залежність між витратами на рекламну діяльність та обсягами реалізації послуг готелю підтверджена за допомогою використання парної лінійної регресії. Результати розрахунку ефективності даної пропозиції показали, що після впровадження заходу готель збільшить свій прибуток майже в 2,5 рази, при цьому окупність витрат складе один місяць.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрютина М.С., Грачев А. В. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия. - М.: Дело и сервис. - 2007. - 450 с.
2. Арутюнова Д.В. Стратегический менеджмент: Учебное пособие. - Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2010. - 122 с.
3. Божкова Н. С. Показатели эффективности деятельности предприятий сервиса / Н. С. Божкова, О. И. Радина // IV Междунар. студ. электрон. научн. конф. «Студенческий научный форум» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rae.ru/forum2012/180/23>
4. Бортник Л. В. Комплексная оценка конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса // Экономический анализ: сб. научн. трудов / Тернопольский национальный экономический университет. - Тернополь: Издательско-полиграфический центр Тернопольского национального экономического университета «Экономическая мысль», 2013. - Том 14. - № 2. - С. 100-110.
5. 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.
6. Герасименко В. Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та інші]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
7. Головний правовий портал України //Приказ Министерства финансов Украины «Об утверждении Положения о порядке осуществления анализа финансового состояния предприятий, подлежащих приватизации» от 26.01.2001г. // [Електронний ресурс]. - Режим доступа: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/REG5312.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/REG5312.html)

8. Горелов Д.А., Большенко С.Ф..Стратегия предприятия - Харьков: Изд-во ХНАДУ, 2010. - 133 с.
9. Грабовецький Б. Є. Економічний аналіз: навч. посібник. - К.: Центр учебной литературы, 2009. - 256 с.
10. Давиденко І.В. Сучасні напрями стратегічного управління туристичним підприємством // Економічні студії. Науково-практичний журнал. – Львів: Львівська економічна фундація, 2017.- №2 (15) – С. 23-27.
11. Давиденко І.В., Товбійчук О.В. Сучасні тенденції розвитку готельних підприємств // Сучасні тенденції в економіці та управлінні: збірник матеріалів II Міжнародної науково-практичної конференції / Східноукраїнський інститут економіки та управління. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2017. – С. 24 – 26.
12. Домбик О. М. Організація внутрішнього контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу: теоретико-практичний аспект / О. М. Домбик // Науковий вісник НЛТУ України. – Львів : РВВ НЛТУ України, 2016. – Вип. 26.2. – (Серія економічна). – С. 47-53.
13. Дорошук Г.А. Стратегія розвитку сучасного туристичного підприємства в умовах глобалізації / Г. А. Дорошук, Д. О. Світлична // Труды Одесского политехнического университета . - 2011. - № 1. - С. 240-252.
14. Друкер П.Ф. Практика менеджмента. — М.: Вильямс, 2009. — 543 с.
15. Дудар А.П. Механизм управления человеческими ресурсами торгово-производственных предприятий в современных условиях: [моногр.] / А.П. Дудар. - Симферополь, Таврия-Плюс; 2005.- 452с.
16. Ефремов В.С. Стратегия бизнеса. Концепции и методы планирования: Учеб. пособ. - М.: Финпресс, 2005. - 192 с.
17. Звітність бухгалтерська та статистична ТОВ «КАДОР-ГОТЕЛЬ» за 2015-2016 рр.

18. Інформація про надання кредитних послуг банківськими установами. Публічний доступ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://finsee.com>
19. Кара А.Н. Экономика сферы обслуживания: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования. - М: Академия, 2010 -320 с.
20. Ковальчук И. В. Экономика предприятия: учебное пособие - К.: Знание, 2008. - 679 с.
21. Костырко Р. О. Финансовый анализ: Учеб. пособие. - М.: Фактор, 2007. - 784 с.
22. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Учебник: Пер. с англ. - 3-е изд. - М.; СПб.; Киев: Вильямс, 2012. - 672 с.
23. Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1576-12>
24. Офіційний сайт готелю «КАДОР-ГОТЕЛЬ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kadorrhotels.com>
25. Офіційний сайт готелю «M1 club hotel» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://m1clubhotel.com>
26. Офіційний сайт готелю «Немо» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://odessa.nemohotels.com/ru/>
27. Офіційний сайт готелю «Stella Residence Club» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://stella.od.ua>
28. Офіційний сайт «TripAdvisor» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.tripadvisor.ru/Hotel\\_Review-g295368-d8619161-Reviews-M1\\_Club\\_Hotel-Odessa\\_Odessa\\_Oblast.html](https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g295368-d8619161-Reviews-M1_Club_Hotel-Odessa_Odessa_Oblast.html)
29. Павлоцкий В. Я., Особенности анализа финансовой устойчивости туристических предприятий, как фактора их конкурентоспособности // Журнал «Экономика Крыма» / Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского. - Симферополь: Издательско-

- полиграфический центр Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского, 2010 - №3. - С. 193-198.
30. Палаткин А.С. Оценка экономической эффективности гостиничных услуг / А.С. Палаткин, Т.Е. Гварлиани // Вестник СГУТиКД. - 2011. - № 2. - С. 16.
  31. Пенкова Т.О., Давиденко І.В. Оцінка фінансового стану туристичних підприємств // Сучасні наукові погляди на вдосконалення економіки: перспективи та розвиток: збірник тез наукових робіт учасників Міжнародної науково-практичної конференції. – К.: Аналітичний центр «Нова Економіка», 2016. – Ч. 1. – С. 101 – 104.
  32. Правик Ю.М. Маркетинг туризма: Учебник / Ю.М. Правик. - К.: Знание, 2008. - 303 с.
  33. Размещение рекламы. Прайс-лист. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prom.ua/Razmeschenie-reklamy>
  34. Ревенко П. Финансовая бухгалтерия/ П. Ревенко, Б. Вольфман, Т. Киселева - М.:ИНФРА-М. - 2005.- 513 с.
  35. Словарь Кембриджского университета [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://dictionary.cambridge.org/ru>
  36. Семенов В. Ф. Методи оцінювання конкурентоспроможності туристичного підприємства / В. Ф. Семенов, М. М. Жигаліна // Науковий вісник. – Одеса, 2010. – № 14 (115). – С. 75-85.
  37. Семенов В. Ф. Управління регіональним розвитком туризму: навчальний посібник / В. Ф. Семенов, В. Г. Герасименко, Г. П. Горбань / за ред. В. Ф. Семенова. – Одеса – Сімферополь: ВД "АРІАЛ", 2011. – 225 с.
  38. Соболева Е.А., Соболев И.И. Финансово-экономический анализ деятельности турфирмы: Учебно-методическое пособие. - М.: Финансы и статистика, 2006. -128 с.
  39. Степаненко Е.А. Теория системного анализа и принятия решений: учеб. пособие. Краснодар: Кубанский гос. ун.-т, 2008. - 71с.

40. 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.
41. 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.
42. Шляга О.В., Гальцев М.В. Шляхи підвищення ефективності роботи підприємства [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://www.zgia.zp.ua/gazeta/evzdia\\_7\\_066.pdf](http://www.zgia.zp.ua/gazeta/evzdia_7_066.pdf)