

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 242 «ТУРИЗМ»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка та управління туристичною діяльністю»
(назва магістерської програми)
на тему: «Розробка стратегії підвищення конкурентоспроможності
готельного підприємства «Гранд Марін»

Виконавець:

студентка

факультету міжнародної економіки

Гілерман Ганна Геннадіївна _____

/підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Нездоймінов Сергій Георгійович _____

/підпис/

ОДЕСА-2018

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельне господарство є однією з головних складових туристичної індустрії України. Відповідно, за останнє десятиліття роль сфери туризму зросла в рази, і не можна не відзначити особливе місце даного сектора економіки в нашій державі. Однак, сьогодні можна констатувати факт відсутності висококонкурентних позицій в готельному секторі національної економіки. Інфраструктура закладів розміщення в Україні не відповідає міжнародним нормам проживання, відпочинку та дозвілля: недостатня кількість підприємств розміщення, в структурі готельних підприємств утворилася досить низька частка готелів високої категорії, матеріально-технічна база застаріла і потребує модернізації та інновації, які є передумовою високого рівня якості послуг. Високий рівень конкурентоспроможності досягається не тільки успіхом послуг, що випускаються, але у, великій мірі, залежить від якості менеджменту, тобто від переваги всіх зовнішніх і внутрішніх процесів готелю.

Метою дослідження є розробка комплексу заходів щодо підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства "Гранд Марін" на засадах оптимізації рівня управління якістю послуг в готелі та впровадження програмного продукту.

Завдання дослідження:

- дослідити теорію стратегій конкурентних переваг, визначити наукові підходи до стратегічного управління та концептуальні підходи до підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу;
- визначити сучасну характеристику готельного підприємства «Гранд Марін» та порядок надання послуг;
- проаналізувати організаційну структуру та фінансово-господарську діяльність готелю та його конкурентне середовище;

- запропонувати заходи та шляхи підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства.

Об'єкт дослідження – є процес формування стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.

Предмет дослідження – теоретико-методичні та прикладні засади формування стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємства готельного господарства.

Для досягнення мети та виконання завдань були використані такі **методи та підходи**: системний підхід – до оцінювання стану організаційно-економічного механізму управління підприємствами готельного господарства; методи аналізу, синтезу, індукції, дедукції, узагальнення – для обґрунтування сутності теоретичних понять, що використовуються у науковому аналізі й описують процеси управління розвитком підприємств готельного господарства, графічний – для відображення стану розвитку готельного підприємства "Гранд Марін".

Інформаційна база дослідження. Основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, де відображені фундаментальні положення щодо управління розвитком підприємств. Теоретико-методологічною базою дослідження є загальнонаукові та спеціальні методи пізнання.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (51 найменування). Загальний обсяг роботи становить 101 сторінку. Основний зміст викладено на 86 сторінках. Робота містить 21 таблицю, 13 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 3 статті: 1) Гилерман А.Г. Особенности правовой охраны нетрадиционных объектов интеллектуальной собственности // Інновації

юридичної науки в євроінтеграційному процесі: матеріали міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Тернопіль, 23 листопада 2016 р.). – Тернопіль, 2016. – 114 с.

2) Gilerman A. The three basic components of cultural communication // The 1st Annual Student Scientific Conference on Modern Business Issues: матеріали науково-практичної студентської конференції (м. Одеса, 17 лютого 2013 р.) / Міністерство освіти і науки України, Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ ротапринт, 2013. – 51 с.

3) Гилерман А. Г. Организация экскурсионного обслуживания как вид дополнительных услуг в гостинице // Развитие стающего туризма: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 90 – 93.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів основного тексту. У першому розділі «Науково-теоретичні засади розробки стратегій управління» розкриваються науково-теоретичні основи розробки стратегій управління, визначаються наукові підходи до стратегічного управління в сфері готельного бізнесу.

У другому розділі «Аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Гранд Марін»» проведена бізнес-діагностика підприємства "Гранд Марін". Проведений аналіз фінансово-господарської діяльності підприємства та його конкурентного середовища. Були використані наступні методи оцінки конкурентоспроможності: порівняльний аналіз, метод експертних оцінок і PEST-аналіз.

У третьому розділі «Напрями формування стратегії підвищення

конкурентоспроможності готелю «Гранд Марін» запропоновано комплекс заходів та напрямів щодо формування стратегії підвищення конкурентоспроможності готелю.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Узагальнено теоретичні підходи до визначення сутності понять «конкуренція», «стратегія конкурентоспроможності» та «конкурентна перевага» готельного підприємства. Надано характеристику основним науково-теоретичним засадам щодо розробки стратегії підвищення конкурентоспроможності, розкрито основні підходи до стратегічного управління в сфері готельного бізнесу.

2. Визначено, що в сучасній економіці основною складовою успішності підприємництва в сфері готельного бізнесу є виявлення і задоволення запитів гостей і поліпшення якості послуг, що надаються. Враховується концепція, згідно, якої необхідно надавати готельні послуги, що відповідають потребам гостей. Вони повинні не тільки відповідати потребам клієнтів (технічний аспект), але і вся система обслуговування повинна бути сконструйована так, щоб забезпечувати і зручність гостей, і хороші відносини персоналу. У цьому сенсі якість - це основа компетентності.

3. Розглянуто особливості й умови удосконалення організаційно-економічного механізму стратегічного управління конкурентоспроможністю готельного підприємства.

4. Здійснено аналіз економічного стану розвитку готелю "Гранд Марін". Аналіз фінансово-господарської діяльності підприємства був спрямований на пошук резервів щодо удосконалення виробничої діяльності готелю та визначення шляхів підвищення загальної конкурентоспроможності

підприємства.

5. Проаналізувавши конкурентне середовище готелю «Grand Marine», з'ясовано що конкуренція в цьому сегменті послуг дуже висока. Існують реальні конкуренти, які випереджають за багатьма факторами готель. За результатами PEST – аналізу встановлено, що окрім сильних сторін, готель має також велику кількість слабких сторін, які негативно впливають на діяльність усіх підрозділів готелю.

6. Розроблено організаційну схему формування системи управління якістю в готелі «Гранд Марін», яка базується на місії, стратегічних і тактичних цілях підприємства.

7. Запропоновано методику розрахунку узагальненого показника якості послуг в готелі «Гранд Марін».

8. Для підвищення конкурентоспроможності готелю «Гранд Марін», рекомендовано для впровадження програмний продукт «Fox Manager ВРА 2.5», який спрямовано на оптимізацію бізнес-процесів у готелі та покращення якості наданих послуг. В ході впровадження даного продукту прогнозується підвищення основних показників економічної діяльності, що забезпечить готель "Гранд Марін" додатковим прибутком в розмірі 256,04 тисячі гривень при терміні окупності - 0,11 року і, тим самим, підвищить загальну конкурентоспроможність підприємства.

АНОТАЦІЯ

Гілерман Г.Г. «Розробка стратегії підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства «Гранд Марін»».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 242 «ТУРИЗМ» за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка та управління туристичною діяльністю». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти з теорії стратегій конкурентних переваг, з наукових підходів до стратегічного управління в сфері готельного бізнесу та з концептуальних підходів до підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу.

Проаналізовано організаційну структуру та фінансово-господарську діяльність готелю та його конкурентне середовище.

Запропоновано заходи та шляхи підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства «Гранд Марін».

Ключові слова: готельне підприємство, конкурентоспроможність, стратегія, підходи, якість менеджменту, програмний продукт.

ANNOTATION

Gilerman G. “Development of the strategy of increasing the competitiveness of the hotel company “Grand Marine””.

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 242 “Tourism” under the master's program “Economy and management of tourism activities”. – Odessa National Economics University.– Odessa, 2018.

The work considers theoretical aspects of the theory of strategies of competitive advantages, scientific approaches to strategic management in the sphere of hotel business and conceptual approaches to increasing the competitiveness of hotel business enterprises.

Author analyzes the organizational structure and financial and economic activity of the hotel and its competitive environment.

The measures and ways of increasing the competitiveness of the hotel "Grand Marine" are proposed.

Key words: hotel enterprise, competitiveness, strategy, approaches, management quality, software product.