

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

“ _____ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за темою:

«Управління конкурентоспроможністю послуг підприємств готельного
господарства»

Виконавець

Студентка 40 групи, ФМЕ

Вагіна Наталія Стівівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник

канд. екон. наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов С.Г.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНЕ ПІДГРУНТЯ	
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНИХ	
ПІДПРИЄМСТВ	
1.1 Теоретичні аспекти конкурентоспроможності послуг готельних підприємств.....	5
1.2 Динаміка розвитку підприємств готельного господарства в Україні.....	11
1.3 Фактори конкурентоспроможності послуг готельних підприємств	15
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФІНАНСОВО-ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	
ГОТЕЛЮ «БРІСТОЛЬ»	
1.1 Загальна характеристика готелю «Брістоль»	23
2.1 Динаміка економічної діяльності готелю «Брістоль»	31
2.3 Аналіз маркетингової діяльності готелю «Брістоль»	41
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАХОДИ ПІДВИЩЕННЯ	
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	
3.1 Розробка заходів щодо удосконалення бренду готельних послуг готелю «Брістоль»	49
3.2 Напрями формування кадрового потенціалу готелю в умовах конкуренції на ринку готельних послуг	55
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	67

ВСТУП

Стан готельного бізнесу впливає на розвиток індустрії туризму загалом, створення туристичних послуг, інші ключові сегменти економіки – транспорт, будівництво, зв'язок, торгівлю тощо. Таким чином, створення високоефективного готельного бізнесу є одним з пріоритетних напрямів структурної перебудови вітчизняної економіки. 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. Прагнення готельних підприємств досягти комерційного успіху зумовлює необхідність підвищення конкурентоспроможності послуг, що надаються, за рахунок комплексного розв'язання проблеми через удосконалення діяльності всіх служб і підрозділів готелю.

При вивченні науково-теоретичних основ конкурентоспроможності підприємств готельного господарства, використано роботи авторів С.С. Галасюк, С.Г. Нездоймінова, О.В. Шикіной, Т.В. Максимовой, Л.М. Малюги, М.В. Петрушенко, А.О.Левицької, Л. В.Бортник тощо.

Актуальність роботи полягає в тому, що в умовах росту міжнародної економіки конкуренція між підприємствами готельного господарства посилюється практично в усьому світі. З розвитком ринкових відносин в Україні вітчизняним підприємствам доводиться витримувати жорстку конкуренцію як на зовнішньому, так і на внутрішньому ринках.

Метою дослідження є аналіз конкурентоспроможності підприємства готельного господарства за сучасних умов господарювання та розробка заходів щодо підвищення конкурентоспроможності готельних послуг готелю «Брістоль».

Для реалізації поставленої мети в процесі дослідження вирішувалися наступні завдання:

- 1) розглянути теоретичні аспекти конкурентоспроможності послуг готельних підприємств;

2) проаналізувати динаміку розвитку підприємств готельного господарства в Україні;

3) визначити чинники конкурентоспроможності послуг готельних підприємств;

4) надати загальну характеристика готелю «Брістоль»;

5) провести аналіз динаміки економічної діяльності готелю «Брістоль»;

6) провести аналіз маркетингової діяльності готелю «Брістоль»;

7) розробити заходи щодо удосконалення бренду готельних послуг готелю «Брістоль»;

8) визначити напрями формування кадрового потенціалу готелю в умовах конкуренції на ринку готельних послуг.

Теоретико-методологічною базою дослідження є наукові концепції, представлені в роботах вітчизняних і зарубіжних вчених в сфері готельного господарства, які пов'язані з управлінням конкурентоспроможності підприємств, статистичні матеріали, матеріали періодичних та спеціалізованих видань, а також результати власних спостережень.

Об'єктом дослідження є процес управління конкурентоспроможністю послуг готелю «Брістоль»

Предметом дослідження виступають сукупність теоретичних та практичних аспектів розробки заходів, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.

При написанні випускної роботи були використані наступні методи наукового дослідження: спостереження, порівняння, статистичні методи, аналізу і синтезу, табличне та графічне зображення даних при оцінюванні фінансово-господарської діяльності готелю тощо.

Робота складається із: вступу; 3 розділів; висновків; списку використаних джерел.

ВИСНОВКИ

Таким чином, кінцевою метою підприємств готельного бізнесу є досягнення стабільних результатів у конкурентній боротьбі, що базується на закономірному результаті систематичних і комплексних зусиль менеджменту, і спрямованих на формування конкурентних переваг послуг готелю.

1. У роботі було розглянуто науково-теоретичні засади управління конкурентоспроможності готелю, прикладні аспекти конкурентоспроможності послуг готельних підприємств, динаміку розвитку підприємств готельного господарства в Україні та чинники конкурентоспроможності послуг готельних підприємств.

2. Проведено аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Брістоль». На підставі проведеного аналізу можна говорити про те, що здійснювана готелем «Брістоль» діяльність може бути в цілому оцінена позитивно. Підприємство є рентабельним, тобто покриває свої витрати та кількість іноземних туристів з кожним роком зростає.

3. Проведено аналіз маркетингової діяльності готелю «Брістоль», в результаті чого були виявлені сильні та слабкі сторони, можливості та загрози готелю. Готель «Брістоль» має значну кількість сильних сторін, а також порівняно невелику кількість слабких сторін. До найбільш важливих сильних сторін готелю «Брістоль» можна віднести місцезоположення в центрі міста; персонал; вишуканий інтер'єр; чистоту; сервіс; відповідність номерного фонду міжнародним вимогам.

До слабких сторін можна віднести тенденцію до зниження рівня придатності основних фондів підприємства, що характеризує погіршення технічного стану машин та обладнання. Серед можливостей готелю «Брістоль» наступні: зростання ділової активності, збільшення турпотoku, яке призведе до збільшення попиту на ринку; вихід на нові ринки; модернізація технічного оснащення номерів і службових приміщень; інновації в сфері обслуговування клієнтів; розширення компанії, відкриття готелів під цим же брендом. До погроз відносяться наступні фактори: нестабільна політична ситуація в країні; економічна криза; згорання ділової активності унаслідок глобальних змін у зовнішньому середовищі; падіння

доходів населення; зміна законодавства, зокрема оподаткування. В ході аналізу було досліджено клієнтів готелю. Аналіз клієнтів готелю «Брістоль» дозволив виявити, що за цілями приїзду найбільшу частку складають бізнес-туристи – 67%, з туристичними цілями – 26%, інші цілі – 7%. Середній вік відвідувачів 35 років і вище. Дохід населення клієнтів - високий і дуже високий.

4. Оскільки, при дослідженні готелю «Брістоль» спостерігалась тенденція до зниження рівня придатності основних фондів підприємства, що характеризує погіршення технічного стану машин та обладнання, на нашу думку, доцільним буде впровадити автоматизовані системи керування інженерним обладнанням „Розумний дім”. Система „Розумний дім” забезпечить додатковий комфорт проживання, дозволить скоротити витрати на ремонтні роботи та підвищити рентабельність експлуатації готелю та забезпечити підвищення рівня обслуговування гостей, і відповідно, престижу готелю, внаслідок чого підвищиться зацікавленість до даного бренду.

5. Запропоновано удосконалити сайт готелю «Брістоль» шляхом:

- використання анімованої заставки, що дозволить створити необхідний емоційний фон, на якому найкращим чином сприймаються всі інші розділи сайту;
- розміщення на сайті готелю послуги щодо бронювання не тільки номерів, але і столиків у ресторані.

Великим плюсом сайту готелю «Брістоль» стала б можливість дізнатися меню, розцінки бару і ресторану. Ще однією сторінкою сайту можуть стати відгуки відвідувачів готелю.

6. З метою покращення мотивації персоналу готелю «Брістоль» ми пропонуємо впровадити преміальну систему оплати праці. На підприємстві не використовують одноразового преміювання, але воно найбільш ефективне, тому запропонуємо наступну систему одноразового преміювання. Одноразові виплати є заохоченням за виконання особливо важких завдань. Вони також виплачуються лише безпосередньо виконавцям. Одноразове преміювання в розмірі 30% буде виплачуватися при виконанні наступних умов: виконання спеціальних термінових завдань і позапланових робіт; виконання особливих завдань, направлених на

економію матеріальних, фінансових і трудових ресурсів; виконання в мінімальний термін робіт, пов'язаних з попередженням аварії або ліквідацією їх наслідків. Основними показниками преміювання на підприємстві будуть наступні: підвищення прибутку – 6%; підвищення рентабельності – 5%; зростання продуктивності праці – 5%; економія ресурсів – 5%; стан власного капіталу – 4%; збільшення обсягу виробництва – 5%.

7. З метою визначення рівня кваліфікації, ділових якостей, практичних навиків працівників та встановлення їхньої відповідності чи не відповідності робочим місцям та посадам, що вони займають, виявлення їх потенційних можливостей, в готелі «Брістоль» доцільно застосувати атестацію працівників. За високопрофесійне виконання трудових обов'язків, підвищення продуктивності праці, тривалу і бездоганну роботу та інші успіхи в праці необхідно застосовувати такі заходи заохочення співробітників готелю: оголошення подяки; видача премії; нагородження цінним подарунком.

8. В цілях покращення комунікативної політики в колективі, керівництву готелю «Брістоль» необхідно: формувати нову культуру ділових взаємодій у колективі, що означає розробку норм взаємодії між співробітниками, пов'язаних з їх толерантністю; враховувати психологічну сумісність людей за віком, статтю, цінностей, походженням, темпераментом, стилем мислення і реалізованих соціальних ролей; ефективно управляти діловою конкуренцією.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Фролова В.Ю. Системний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства/В.Ю. Фролова// Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2013. – № 2 (22). – С. 98-102
2. Бортник Л. В. Теоретичні аспекти конкурентоспроможності готельного підприємства / Л. В. Бортник // Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми використання економічного потенціалу: держава, регіон, підприємство», Бердянськ, 10-11 квітня 2014 р. – Донецьк : Донбас, 2014. – С. 231-232.
3. Подлепіна П. О. Конкурентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств/П. О. Подлепіна// Вісник Харківського Національного Університету імені В. Н. Каразіна. – 2013. – № 1042. – С. 128-131
4. Максимова Т.В. Управління конкурентоспроможністю готельних підприємств: теорія та практика/ Т.В. Максимова// Науково-технічний збірник. – 2013. – №108. – С.570-575
5. Чебанова Н. В. Конкурентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування підприємств / Н. В. Чебанова, Л. Є. Ревуцька // Вісник ХНАУ. Серія : Економічні науки. - 2015. - № 2. - С. 72-79
6. Малюга Л.М. Формування конкурентоспроможності підприємств готельного господарства/Л.М. Малюга// Економіка і суспільство. – 2016. – №5. – С.216-219
7. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.
8. Феофанова О. С. Проблемы формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе /О. Феофанова, С. Нездойминов. // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. – 2016. – №. 1(233). – С. 162 - 175.
9. Хмурова В. В. Формування механізму конкурентоспроможності на готельних підприємствах/ В. В. Хмурова//Вісник. –2014. – №3(25). – С. 112-116

10. Петрушенко М. В. Шляхи підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства/М. В. Петрушенко//Науково-технічний збірник. – 2013. – №108. – С. 591-597
11. Касич, А. О. Управління конкурентними перевагами підприємства / А. О. Касич, Ж. В. Харькова // Економічний аналіз: зб. наук. праць. – 2016. – № 2. – С. 79-85.
12. Леонт'єва А. Ю. Дослідження можливостей використання існуючих методів оцінки конкурентоспроможності для готельних підприємств / А. Ю. Леонт'єва, К.А. Рудакова // Науково-технічний збірник. –2012. – №102. – С. 499-503.
13. Овчаренко Л.В. Развитие гостиничного бизнеса: современные мировые тенденции / Л.В. Овчаренко, А.В. Овчаренко // Мир человека. – 2009. – Т. 9. – № 1. – С.120–126.
14. Лозова О. А. Сучасний розвиток готельного господарства в Україні/О.А. Лозова, Д. Ю. Мамонтенко// Вісник ХНТУСГ. – 2017. – №185. – С. 251-256
- 15.Офіційний сайт статистики України[Електронний ресурс]–
<http://www.ukrstat.gov.ua/>
16. Шикіна О. В. Сезонність як фактор, впливаючий на надання послуг готельними підприємствами / О. В. Шикіна, О. Ю. Цимбаліст // Матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»: зб. наук. праць. - Переяслав-Хмельницький, 2015. - Вип. 9. – С. 40-42.
17. Жовновач Р. І. Системний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства/ Р. І. Жовновач // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. - 2010. - Вип. 18(1). - С. 344-351
- 18.Панасенко Д.А. Системний підхід до показників конкурентоспроможності / Д. А. Панасенко // Формування ринкових відносин в Україні. – 2008 – № 3(82) – С. 19–24.

19. Смоленюк П. С. Конкурентоспроможність як економічна категорія / П. С. Смоленюк / Інноваційна економіка: [всеукр. наук.-виробн. журнал]. – 2015. – № 7(70). – С. 70-75
20. Управління конкурентоспроможністю підприємства: [навч. посіб.] / [Клименко С.М., Дуброва О.С., Барабась Д. О. та ін.]. – К.: КНЕУ, 2016. – 527 с.
21. Малюга Л. Управління факторами конкурентоспроможності підприємств / Л. Малюга // Інноваційна економіка. – 2012. – № 11. – С. 88–91
22. Нездойминов С.Г. Гостиничный бизнес Украины в условиях рыночных реформ // *Ars Administrandi*. – 2016. – №3. – С. 97-106
23. Портер М. Конкуренция : учебн. пособ. / М. Портер ; пер. с англ. – М. : Издательский дом "Вильямс", 2005. – 608 с.19.
24. Шеховцева Л. С. Конкурентоспособность предприятия: факторы и метод создания / Л. С. Шеховцева // *Маркетинг в России и за рубежом*. – 2007. – № 4. – С. 18–24.
25. Дінес В.А., Яшин Н.С. Проблеми якості та конкурентоспроможності промислової продукції.// Проблеми економічної історії та теорії. Саратов: СГУ.1999.С.117-125.
26. Круг Э. А. Факторы, влияющие на конкурентоспособность предприятий: позиции разных авторов / Э.А. Круг // *Вестник Алтайского государственного аграрного университета*. – 2008. –№10 (48). – С. 96–99.
27. Мошенський С.З., Олійник О.В. Економічний аналіз: Підручник для студентів економічних спеціальностей ВНЗ/За ред. д.е.н., проф., заслуженого діяча науки і техніки України Ф.Ф.Бутинця. – 2-ге вид., доп. і перероб. – Житомир: ПП «Рута», 2007. – 704 с.
28. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник / В.А. Алексунин. — 6-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «ДашковиК°», 2009. – 716 с.
29. Маркетинг турпродукту: підручник / Ю.О. Карягін, З.І. Тимошенко. Т.О. Демура, Г.Б. Мунін. - К.: Кондор, 2009. - 394 с

30. Ухлічева І. В. Роль брендингу в просуванні та посиленні конкурентоспроможності туристичних послуг / І. В. Ухлічева, Г. Літовка // Збірник наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції «Минуле, сучасне, майбутнє». – Одеса: Атлант, 2014. – Вип. 4. – Т. 1. – С. 239-243.

31. Мельниченко С.В. Маркетингова політика в готельному бізнесі: монографія / С.В. Мельниченко, А.В. Магалецький. – К.: Київ. нац. торг. екон. ун-т, 2011. – 344 с.

32. Нездойминов С. Г. Брендинг туристического региона / С. Г. Нездойминов // Вестник ПГУ. Серия: Экономика. – 2014. – № 4 (23). – С. 78–85.

33. Бунтова Н.В. Розвиток системи кадрового забезпечення готельного господарства України: методолого-методичні аспекти / Н.В. Бунтова// Праця, зайнятість та соціально-трудові відносини. – 2016. – №2. – с. 125-131.

34. Савченко В.А. Використання результатів атестації в управлінні розвитком персоналу / В.А. Савченко // Соціально-трудові відносини: теорія та практика : зб. наук. праць / М-во освіти і науки, молоді та спорту України, ДВНЗ «Київський нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана»; [відп. ред. Т. Г. Кицак]. – 2011. – № 1. – С.33-38.

35. Нечева Н. В. Забезпечення ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) / Н. В. Нечева. – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2016. – 210 с.

36. Лебедев І. В. Корпоративна соціальна відповідальність у контексті впровадження концепції гідної праці: Наукова монографія / І. В. Лебедев. Одеса: Атлант, 2014. – 234 с.

37. Никифоренко В. Г. Організаційна культура в системі управління персоналом / В. Г. Никифоренко, В. О. Кравченко // Вісник Східноукраїнського національного університету. - 2013. – Ч. 1, № 7(196). – С. 152-155.

38. Черкашина М.В. Напрями покращення мотивації персоналу підприємств в сучасних умовах / М. В. Черкашина, М. О. Науменко// Вісник економіки транспорту і промисловості.– 2017. – № 58. – с. 170-178.

38. Вагіна Н.С. Чинники конкурентоспроможності

підприємств готельного господарства // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018р.). – Одеса: ОНЕУ, 2018. – с. 255-258.

39. Вагіна Н.С. Маркетингове дослідження якості надання послуг та конкурентоспроможності готелю / Н.С. Вагіна, Т.О. Шаламай, С.Г. Ярьоменко // Розвиток сталого туризму: виклик і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – с. 433-436.

40. Вагіна Н.С. Управління якістю готельних послуг / Н.С. Вагіна, Т.О. Шаламай, Т.А. Кунділовська // Збірник «Наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції. Минуле, сучасне, майбутнє»: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – с. 291-296.

41. Фінансові звіти підприємства за 2015-2017рр.