

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління готельним та ресторанним бізнесом»
(назва магістерської програми)
на тему: «Організаційно-економічні умови підвищення
конкурентоспроможності готелю (на прикладі міні-готелю «Comfort24 »)
(назва теми)

Виконавець:
студентка факультету міжнародної економіки
Старченко Маргарита Олександрівна _____
(прізвище, ім'я, по-батькові) /підпис/

Науковий керівник:
к.е.н, доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Іванов Андрій Миколайович _____
(прізвище, ім'я, по-батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Останнім часом як в теорії, так і на практиці все більшу увагу звертають на комплексне вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності готелів, їх ефективне функціонування. Тому, актуалізується проблема створення та вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення їх конкурентоспроможності.

Мета дослідження - поглиблення теоретичних засад та розробка рекомендацій щодо вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

Завдання дослідження:

- розкрити теоретичні засади дослідження конкурентоспроможності готелю;
- провести аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку сфери послуг з тимчасового розміщення в Одеському регіоні;
- оцінити конкурентоспроможність міні-готелю «Comfort24»;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів.

Об'єкт дослідження - процес підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

Методи дослідження: історичного та логічного структурного аналізу, графічний, метод синтезу.

Інформаційна база дослідження: дані статистичних довідників і бюлетенів Державного комітету статистики України, вітчизняні та закордонні періодичні видання, результати авторських спостережень за діяльністю підприємств, що надають послуги з тимчасового розміщення, офіційний сайт готелю «Comfort24» та усна інформація, отримана від працівників готелю.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Загальний обсяг роботи 120 сторінок машинописного тексту. Робота містить 15 таблиць, 8 рисунків, список використаної літератури складається із 69 найменувань.

Публікації:

1. Старченко М.О. Оцінка конкурентоспроможності міні-готелю // Матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»: Зб. наук. праць. – Переяслав-Хмельницький, 2018. – Вип. 40. – С. 133-136.

2. Старченко М.О. Сучасні аспекти використання туристсько-рекреаційного потенціалу Херсонщини / М.О. Старченко // Магістерські читання - 2. - Миколаїв: ПВНЗ МКУ ім. Пилипа Орлика, 2018. - 186 с.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні засади дослідження конкурентоспроможності»** розглянуті питання сутності конкурентості підприємств готельного господарства, конкурентоспроможності, методичні засади визначення конкурентоспроможності готелю.

У другому розділі **«Аналіз ринкового середовища готелю та оцінка його конкурентоспроможності»** досліджено ринок готельного господарства Одещини та надано загальну характеристику готелю «Comfort24» та оцінено конкурентоспроможність досліджуваного підприємства.

У третьому розділі **«Організаційно-економічні умови підвищення конкурентоспроможності готелю»** надані пропозиції щодо посилення рівня конкурентоспроможності готелю «Comfort24».

ВИСНОВКИ

В кваліфікаційній роботі поглиблено теоретичні засади та розроблено рекомендації щодо вдосконалення організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання. Отримано наступні висновки та рекомендації:

1. Для сфери гостинності характерна висока ступінь конкуренції, залежність від сезонності, природних, загальнополітичних та інших зовнішніх факторів. Внутрішні конкурентні переваги, які визначають ринкові позиції готелю, доцільно групувати за шістьма найбільш важливими аспектами: конкурентоспроможність послуг, фінансовий стан готелю, ефективність маркетингової діяльності, рентабельність продажів, імідж готелю та ефективність менеджменту.

Організація надання основних та додаткових послуг готелю пов'язана із структурою готельного підприємства. Існує набір служб, обов'язкових для будь-якого готелю: адміністративно-управлінська служба; служба управління номерним фондом; служба організації харчування; комерційна служба; інженерні (технічні) служби; допоміжні та додаткові служби.

Зацікавленість готельних підприємств в результатах своєї діяльності підсилює необхідність підвищення їхньої конкурентоспроможності, що вимагає вдосконалення роботи всіх служб та підрозділів. Конкурентоспроможність виступає найважливішим фактором забезпечення виживання готелю в мінливих умовах ринку та його подальшого ефективного розвитку. Інструменти оцінки конкурентоспроможності можна об'єднати у дві великі групи експертних та економіко-математичних методів.

2. Середня місткість підприємств готельного господарства Одеської області збільшилася з 2016 по 2017 роки на 2 місця, середня кількість номерів у одному підприємстві – на 3. Значення показників обороту одного місця та коефіцієнту використання місткості дозволяють зробити висновки про існування двох протилежних тенденцій всередині періоду. Коефіцієнт використання місткості за роки дослідження був найбільшим у 2017 році, найменший - у 2004 та 2015 роках.

Основні проблеми готельного господарства Одеського регіону на

сучасному етапі: неточність інформації про кількість готелів, їх номерний фонд; неналежний рівень підготовки кадрів для туристичної галузі; невідповідність цін рівню якості готельних послуг; нерозвиненість мережі туристичних інформаційних центрів та інформаційного облаштування; відсутність туристичних представництв України за кордоном; обмеженість практики використання електронних та автоматизованих систем бронювання готельних номерів; недостатність фінансування та кваліфікованих спеціалістів для реставрації і відновлення історико-культурних, архітектурних пам'яток; низький рівень якості транспортних послуг, що є характерним для всіх видів транспорту в Україні.

3. Підприємство «Comfort24» – міні-готель, що конкурує і з хостелами, і з недорогими готелями та приватними квартирами. «Comfort24» має лінійну організаційну структуру управління. Пік бронювання – серпень (100 %), найнижчий місяць – лютий (10%). Основні постояльці: українці (45%), росіяни (30%), та білоруси (15%). Результати оцінка конкурентоспроможності послуг та чотирьох конкурентів свідчать, що «Comfort24» займає другу позицію (8,19 балів) завдяки якості обслуговування та архітектурній довершеності будівлі, розташуванню в історичному центрі міста. SWOT – аналіз показує такі конкурентні можливості для «Comfort24» як входження до асоціації хостелів, реєстрація у міжнародних системах бронювання Hosteling International, hotels.com, залучення нових сегментів споживачів та просування у мережі Інтернет. Матриця McKinsey показує, що міні-готелі займають близько 20% від загального числа готелів і це самий заповнений сегмент ринку Одеси. Ринок насичений. Перспективність – низька.

4. Основні організаційно-економічні умови підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства включають збільшення номерного фонду, удосконалення управління персоналом, розширення додаткових послуг, дотримання технологічних стандартів та автоматизація діяльності, підвищення ефективності рекламної компанії і якості обслуговування клієнтів. Сформовано структурно-функціональну модель системи управління якістю обслуговування клієнтів в готелі «Comfort24». Обґрунтовано завдання системи управління якістю за етапами гостьового циклу. Ефективне функціонування системи стимулюватиме клієнтів повторно відвідати готель завдяки комфортності перебування, індивідуального підходу у процесі надання послуг та забезпечить завантаження номерного фонду.

5. Для подолання впливу фактору сезонності та збільшення наповнюваності міні-готелю «Comfort24», має бути чітко усвідомлено на яких сегментах ринку готель має сконцентруватися. Тому запропоновано провести географічну сегментацію, і на основі географічної сегментації провести рекламну компанію. Запропоновано проведення рекламної компанії у столиці – м. Києві, як міста з найвищою заробітною платою. Розроблено різні рекламні звернення та місця розміщення для різних груп споживачів міні-готелю «Comfort24». Було розроблено два види анкет для «Comfort24»: анкета для клієнтів готелю, які купили готельний продукт та анкета, що має бути вивішена на сайті для потенційних споживачів. З існуючих різновидів промо-матеріалів

готелю запропоноване використання наступні видів: візитки; відкритки; плакати та календарі. Доведено, що розмістити рекламу «Comfort24» слід у найкрупніших медичних закладах Одеси, тому що відвідувачі до цих медичних центрів приїждять не тільки з Одещини і не має суттєвих сезонних коливань.

6. Необхідно доопрацювати веб-сторінку підприємства, використовувати рекламу у пошукових системах та каталогах; встановити програмне забезпечення для Інтернет-телефонії (Skype), встановити систему Інтернет-пейджингу ICQ, за допомогою якої по можливості надавати консультації відвідувачам веб-сторінки підприємства; відкрити рахунок в Інтернет-грошах і приймати оплату за послуги або їх бронювання через мережу Інтернет. Також слід більш повно використовувати можливості соціальних мереж для просування. «Comfort24» може просувати себе через асоціацію хостелів. Готель слід зареєструвати у системах бронювання Hosteling International та hotels.com. Ефективність від запровадження заходів становить 17,4 грн. додаткової виручки міні-готелю «Comfort24» на 1 грн. понесених витрат.

АНОТАЦІЯ

Старченко М.О., «Організаційно-економічні умови підвищення конкурентоспроможності готелю (на прикладі міні-готелю «Comfort24»)»
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою «Управління готельним та ресторанним бізнесом», Одеський національний економічний університет м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів: теоретичні засади дослідження конкурентоспроможності готелю; аналіз ринкового середовища готелю та оцінка його конкурентоспроможності; організаційно-економічні умови підвищення конкурентоспроможності готелю.

Об'єктом дослідження є процес підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади організаційно-економічних умов підвищення конкурентоспроможності готелів в сучасних умовах господарювання.

У кваліфікаційній роботі розглядаються сутність та методичні засади конкуренції та конкурентоспроможності готелю. Надається розгорнута характеристика міні-готелю «Comfort24» та його послуг та оцінено рівень його конкурентоспроможності. Запропоновано шляхи щодо удосконалення ефективності діяльності готелю шляхом надання більш конкурентоспроможних послуг в ньому.

За результатами дослідження розроблено економічні заходи щодо удосконалення конкурентоспроможності міні-готелю «Comfort24».

Ключові слова: готель, міні-готель, конкуренція, конкурентоспроможність, організаційно-економічні умови.

ANNOTATION

M. Starchenko “Organizational-economic conditions of competitiveness (on the example of the mini-hotel "Comfort24")” scientific qualification work on the master's degree in the specialty "Hotel and restaurant business" under the master's program "Economy of hotel and restaurant business", Odesa national economic university Odessa, 2018.

The final work consists of three sections: the theoretical foundations of the hotel competitiveness research; analysis of the market environment of the hotel and assessment of its competitiveness; organizational and economic conditions for improving the hotel's competitiveness.

The object of investigation is the increase in the quality of the poultry in the general sense of human development.

The pursuit of research is theoretical and practical in the wake of the organizational-economic skills of increasing the competitiveness of the hotels in the common sense of human development.

In the final work the essence and methodical principles of competition and competitiveness of the hotel are considered. The detailed description of the mini-model “Comfort24” and its services is provided and the level of its competitiveness is estimated. The ways to improve the efficiency of the hotel by providing more competitive services in it are offered.

According to the results of the study, economic measures have been developed to improve the competitiveness of the mini-hotel "Comfort24".

Key words: hotel, mini-hotel, competition, competitiveness, organizational and economic conditions.