

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно - ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно - ресторанна справа» на тему: «Підвищення ефективності менеджменту на підприємствах готельного господарства (на прикладі готелю Брістоль)»

Виконавець: студентка ФМЕ, гр. 40
Головчук Марія Олександрівна

Науковий керівник к.е.н., доцент
Нездоймінов С.Г.

Одеса 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

По офіційним даним, на сьогоднішній день в Україні нараховується понад 4,5 тис. готелів, пансіонатів, санаторіїв, будинків і таборів відпочинку, готових у високий сезон одночасно прийняти 620 тис. чол. Уже цей показник виводить Україну в число європейських країн з найбільш могутньою інфраструктурою для розвитку туристичного та готельного бізнесу.

Зважаючи на це, актуалізується необхідність розробки заходів щодо підвищення ефективності менеджменту на підприємствах готельного бізнесу, їх прибутковості та рентабельності в умовах відновлення економіки мирного стану. Науковці розглядають менеджмент як процес керування ресурсами, щоб досягти поставлених цілей. Це необхідна складова будь-якої успішної організації, незалежно від її розміру, сфери діяльності та стадії розвитку.

У сучасному світі менеджмент має особливу вагу. Це пов'язано зі зростанням складності бізнесу та конкуренції на ринку. Готельні підприємства повинні швидко реагувати на зміни в економічному, соціальному та політичному середовищі, інакше вони можуть втратити свої позиції на ринку. Розуміння принципів менеджменту є успіхом для ефективного керівництва людьми. Керівник повинен вміти мотивувати свою команду, забезпечувати оптимальні умови праці при розвитку та самореалізації співробітників.

Отже, можна стверджувати, що менеджмент є актуальним для будь-якого підприємства готельного бізнесу. Впровадження сучасних технологій та інструментів менеджменту спрямовано на досягнення конкурентних переваг, стабільності та прибутковості господарської діяльності в сфері гостинності.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження науково-прикладних підходів щодо підвищення ефективності менеджменту на підприємствах готельного господарства.

Для досягнення поставленої мети були визначені наступні завдання:

- проаналізувати еволюцію готельного менеджменту, принципи та методи управління в готельному господарстві;

- розкрити організаційні структури управління та стандарти обслуговування на підприємствах готельного бізнесу;
- провести дослідження світового досвіду удосконалення системи управління в сфері готельного господарства;
- надати характеристику організаційної структури управління в готелі;
- провести аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Брістоль»;
- надати оцінку конкурентоспроможності готелю «Брістоль»;
- сформулювати заходи удосконалення системи управління персоналом готелю;
- провести розробку а пропозицій щодо впровадження цифрових технологій менеджменту в готелі «Брістоль».

Об'єкт дослідження: сучасні процеси управління в готельному бізнесі.

Предмет дослідження: сукупність науково-теоретичних, методологічних і практичних аспектів ефективності менеджменту на підприємствах готельного господарства.

Методи дослідження:

- загальнонаукові: аналогія, системний аналіз, формалізація;
- логічної абстракції: аналіз і синтез, індукція та дедукція;
- економіко-математичні: факторний, системно-структурного аналізу;
- економіко-статистичного аналізу: табличний, графічний, групування, класифікації;
- маркетингові: SWOT-аналіз, матричний, спостереження, опитування;
- експертної діагностики: ранжирування, порівняння, оцінювання.

Кваліфікаційна робота виконано з використанням офісного пакету MS Office Microsoft Excel.

Інформаційною базою дослідження є фінансові звіти готелю «Брістоль», Закони України та інші нормативно-правові документи, монографічна література, фахові публікації в періодичних виданнях, данні державної статистики, Інтернет - джерела.

Практичне значення результатів, які одержані в результаті виконання кваліфікаційної роботи полягають у можливості використання їх керівництвом готелю «Брістоль» для підвищення ефективності менеджменту на власному підприємстві.

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлені у тезах доповіді «Підвищення ефективності менеджменту на підприємствах готельного господарства» в збірнику матеріалів III Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», яка відбулася в ОНЕУ (12 квітня 2023 року, м. Одеса).

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел. Кваліфікаційна робота містить 66 сторінок, 13 таблиць, 8 рисунків, список використаних джерел з 42 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«НАУКОВО - ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»** висвітлено питання еволюції готельного менеджменту, описано сучасну сутність менеджменту та його принципи. Визначено, що перспективними напрямками розвитку готельної індустрії буде розширення пропозиції на перспективних ринках, посилення цифрових та соціальних стратегій, об'єднання підприємств в готельні мережі, а також впровадження персоналізованого підходу до клієнтів.

В другому розділі **«АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «БРІСТОЛЬ»** визначено загальна характеристика готелю «Брістоль», проведено аналіз організаційної структури та фінансово-господарської діяльності за 2021-2022 рр. Визначено, що зменшення майже усіх видів витрат та доходів пов'язане зі скороченням штату, зменшенням зносу основних засобів внаслідок зменшення потоку туристів з причини війни і з

загальним зменшенням соціальних заходів. Проведено оцінювання конкурентоспроможності готелю серед п'ятизіркових готелів Одеси, за допомогою SWOT-аналізу. Виявлено, що готель займає лідерські позиції серед готелів Одеси, рекомендовано керівництву готелю звернути увагу на політику ціноутворення.

В третьому розділі **«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛІ «БРИСТОЛЬ»** запропоновано шляхи підвищення ефективності менеджменту в готелі, серед яких впровадження моделі гнучкого управління, своєчасний перегляд рівня заробітних плат персоналу та цифровізацію готельних технологій. Розроблено проект удосконалення діяльності готелю за допомогою терміналу самообслуговування споживачів послуг. Розрахунки показують, що проект є прибутковим та перспективним для впровадження, має достатньо швидкий термін окупності.

ВИСНОВКИ

1. В роботі на основі аналізу наукової літератури доведено, що принципи та підходи сучасного менеджменту гостинності спрямовано на забезпечення високої якості обслуговування та ефективного управління ресурсами, що дозволяє готельним підприємствам залишатися конкурентоспроможними в сучасному бізнес-середовищі.

2. Визначено, що готельним підприємствам необхідно інтегрувати аналітику великих даних у свою діяльність, щоб розуміти своїх клієнтів, вимірювати та відстежувати зміни в очікуваннях клієнтів і створювати автентичний досвід; на основі світового досвіду впроваджувати технології діджиталізація готельних послуг та стандарти обслуговування. Це передбачає інвестиції в технології та способи реструктуризації організаційної структури з метою адаптації та зміни корпоративної культури для впровадження інновацій.

3. В роботі проаналізовано організаційні структури управління та стандарти обслуговування на підприємствах готельного бізнесу. Проведено дослідження світового досвіду щодо удосконалення системи управління в сфері

готельного господарства на прикладі розвитку світових готельних мереж. Визначено переваги готелів, що включені до готельних ланцюгів.

4. Надано характеристику організаційної структури управління в готелі «Брістоль», яка має лінійно-функціональну структуру управління. Вона дозволяє чітко розподілити функції та відповідальність між різними підрозділами готелю. Це сприяє ефективному виконанню завдань та забезпечує стабільну роботу готелю. Готель має 114 номерів, що поділені на 7 категорій, на території готелю заходиться СПА- зона, сауна, ресторан, бар готелю, два конференц-зали.

5. Аналіз фінансової діяльності готелю «Брістоль», свідчить про негативні результати роботи готелю в 2022 році, що супроводжуються зменшенням чистого сукупного доходу від реалізації послуг майже вдвічі порівняно з 2021 роком. Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) у 2022 році зменшився на 40 621 тис. грн., порівняно з 2021 роком.

6. В роботі проведено оцінювання конкурентоспроможності готелю «Брістоль» за допомогою SWOT - аналізу та ранжування конкурентних переваг методом бальної оцінки. Визначено, що готель «Ribas Duke Boutique Hotel» - головний конкурент готелю «Брістоль», оскільки зважена оцінка по 6 показникам готелю становила 4,8, в той час як «Брістоль» і готель «Otrada» отримали однакові зважені оцінки - 4,7. Відповідно до проведеного аналізу основних конкурентів, готель «Брістоль» має найнижчу оцінку по критерію «ціна-якість», тобто керівництву готелю варто звернути увагу на ціноутворення та цінову стратегію

7. Розроблено заходи удосконалення системи управління персоналом готелю, керівництву підприємства запропоновано провести оптимізацію винагород та оплати праці персоналу, надано пропозиції щодо покращення зв'язків між відділами готелю.

8. Розроблено та економічно обґрунтовано пропозиції щодо впровадження цифрових технологій менеджменту в готелі «Брістоль». Запропоновано впровадження цифрового терміналу самообслуговування «Self

Cash Register” для якісного сервісу та поселення споживачів без взаємодії з адміністратором готелю. Розраховано показники ефективності інвестування в обладнання. Проект є прибутковим, індекс рентабельності проекту складає 2,7, термін окупності - 8 місяців.