

**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 ресторанным бізнесом»
(назва магістерської програми)
на тему: «Удосконалення системи управління готелем»
(назва теми)

Виконавець:
студент факультету міжнародної економіки
Свердлов Ігор Вікторович _____
(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. Сучасний кризовий стан економіки України став наслідком загальної кризи управління народним господарством яка проявилася, перш за все, у недосконалому ринковому перетворенні, що пов'язано, в основному, з пасивним впливом держави на процеси їх формування і становлення. Тому постала необхідність активізації ролі держави у формуванні ринкового механізму, регулюванні і управлінні як всім народногосподарським комплексом країни, так і окремими напрямками діяльності, до яких належить і готельне господарство.

Мета дослідження - поглиблення теоретичних знань та розробка рекомендацій щодо вдосконалення системи управління готелем в сучасних умовах господарювання.

Завдання дослідження:

1. Систематизувати науковий матеріал щодо теоретичних основ управління готельним господарством.

2. Дослідити особливості управлінсько-господарської діяльності готелю «Катерина II».

3. Надати рекомендації щодо вдосконалення управління готелем «Катерина II».

Об'єкт дослідження кваліфікаційної роботи є функціонування організаційної структури управління готелем «Катерина II».

Предмет дослідження є особливості функціонування та складові системи управління досліджуваного готелю.

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

Інформаційна база дослідження. Вихідною інформацією у здійсненні досліджень були 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.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Робота містить 20 таблиць, 11 рисунків, список використаної літератури складається із 72 найменування. Загальний обсяг роботи 132 с.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано тези міжнародних науково-практичних конференцій:

1. Свердлов І. В. Удосконалення організаційної структури готелю «Катерина Друга», м. Одеса // Магістерські читання - 2. - Миколаїв: ПВНЗ МКУ ім. Пилипа Орлика, 2018. - 186 с.

2. Свердлов І.В. Інстаграм як інноваційний інструмент просування готелю // І. В. Свердлов // Матеріали круглого столу та студентської н-п конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Одеса: ОНЕУ, 2018 [Електронний доступ: dspace.oneu.ua/jspui/handle/123456789/7204]. - С. 667-669.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи управління готельним господарством»** розглянуто поняття та функцій управління готелем, особливості управлінських структур та специфіка управління основними службами готелю.

У другому розділі **«Аналіз управлінсько-господарської діяльності готелю «Катерина II»** досліджено особливості управлінсько-господарської діяльності готелю «Катерина II».

У третьому розділі **«Рекомендації щодо вдосконалення організаційної структури підприємства»** запропоновані рекомендації щодо вдосконалення організаційної структури готелю «Катерина II».

ВИСНОВКИ

У даній випускній роботі розглянута організаційна модель управління в готелі «Катерина II» та запропоновані шляхи щодо її удосконалення.

Існують декілька підходів до організації управління готельним комплексом: процесний підхід передбачає управління як безперервну серію взаємозв'язаних управлінських функцій; при системному підході готельний комплекс розглядається як сукупність взаємозалежних елементів, таких як люди, структура організації, завдання і технології, які орієнтовані на досягнення різних цілей в умовах змінного зовнішнього середовища; ситуаційний підхід базується на тому, що застосування різних методів управління готельним комплексом визначається ситуацією. Оскільки на готельний комплекс впливає безліч внутрішніх і зовнішніх чинників, не може бути єдиного ефективного способу управління.

Досліджуваний в роботі готель «Катерина II» має лінійну структуру управління. Всього в готелі 33 номери: «економ», «стандарт» з 1 або 2 окремими ліжками, «напівлюкс звичайний» і «твін», а також покращені «апартаменти». Максимальне завантаження готелю – 72 особи. Загальна площа номерного фонду - 789,0 м. кв. Цінова політика на проживання коливається від 670 до 1810 грн. Найвищий рівень завантаження готелю спостерігається у літній період, а саме у червні - серпні, і становить 100%. Найнижчий рівень завантаження спостерігається у лютому та листопаді, а саме – 55% та квітні - 58%. У інші місяці рівень завантаження закладу тримається на середньому рівні. Середньорічний рівень завантаження готелю у 2017 році становив 79%. доходи готелю у 2017 році порівняно з 2016 роком збільшились, проте сезонність надходжень не змінилась. Так, найбільша кількість доходів приходить на літній сезон, це пояснюється напливом туристів до міста.

За штатним розписом в готелі 20 працівників. Найбільшу частку в структурі займають основні працівники готелю. Частка основних працівників складає 40% загальної чисельності співробітників. Частка керівників підприємства - 35% загальної кількості працівників. Стиль управління персоналом готелю «Катерина II» - демократичний.

Фінансовий стан підприємства у 2017 році в порівнянні з попередніми роками покращився за рахунок збільшення доходу від реалізації послуг. Дохід від реалізації збільшився у 2017 році в порівнянні з 2015 роком на 471,8 тис. грн., або на 95,7%. Також ми спостерігаємо збільшення витрат у 2017 році у порівнянні з 2015 роком на 320,6 тис. грн., або на 72,2%. Але зростання доходів більше, ніж зростання видатків, що позитивно впливає на фінансовий стан роботи готелю. Чистий прибуток підприємства у 2017 році в порівнянні з 2015 роком збільшився на 172,6 тис. грн., або майже в 1,7 разів. При цьому розмір прибутку на гривню реалізованих послуг збільшився на 7,7 пункти порівняно з 2015 роком.

Ефективність діяльності підприємства у 2017 році збільшилась у порівнянні з 2016 роком. Даний висновок підтверджується збільшенням загальної рентабельності на 25,94%, рентабельності реалізації послуг на 32,38%, чистої рентабельності продажу на 15,87%, рентабельності продажу від основної операційної діяльності на 17,31%. Якщо в попередньому році на 1 грн. чистого доходу приходилось 17,72 коп. прибутку від основної операційної діяльності, то в звітному році вже 35,03 коп. Збільшення рентабельності продажу від основної операційної діяльності відбулося за рахунок збільшення прибутку від основної операційної діяльності на 237,2 тис. грн. Також в звітному році спостерігається збільшення повної собівартості реалізованих послуг на 158,8 тис. грн.

Потенційними конкурентами для готелю «Катерина II» можуть виступати: готель «Гостинний двір», готель «Гермес», готель «Роял Стріт» та «Amstrdam». Всі ці готелі можуть виступати конкурентами завдяки: 1) знаходять в радіусі 1,0 км від готелю «Катерина II»; 2) мають «***»; 3) всі є міні-готелями. Комфортність готелю «Катерина II» за кількісним показником порівняно з готелями-конкурентами майже не відрізняється, що знижує рівень конкурентності готелю. Тому слід дуже швидко знаходити певну вільну нішу та покращувати ефективність діяльності. Аналізуючи цінову політику готелю «Катерина II» та його конкурентів, бачимо, що ціни в готелі найнижчі серед потенційних конкурентів. Тому, за цим показником готель «Катерина II» є явним конкурентом серед інших аналогічних досліджуваних готелів.

Виходячи з виявлених проблем існуючої в готелі моделі управління, вважаємо за доцільне:

1. Організаційну структуру управління готелем «Катерина II» залишити незмінною, тобто, лінійною.

2. В готелі запровадити 2 робочі зміни – денну та нічну. З 9.00 до 21.00.

3. Прийняти на посаду бухгалтера з постійним працевлаштуванням. Змінити назву посади «головний бухгалтер» на «бухгалтер».

4. Створити єдину службу харчування, до якої ввести посади: шеф-кухаря, кухаря, посудомийниці, бармена, офіціанта, прибиральниці. Пропонуємо, щоб очолив цю службу адміністратор служби харчування (буде одночасно виконувати обов'язки адміністратора зали). Таким чином, звільнити від вертикального керівництва шеф-кухаря. Створення даної посади покращить роботу підприємства, оскільки дана особа безпосередньо буде займатись управлінням ресторану, що дозволить виконувати шеф-кухарю свої обов'язки, не відволікаючись на управління.

5. До штатного розпису ввести нові штатні одиниці: швейцар + 1 посада; покоївка +2 посади; посудомийниця + 1 посада; бармен + 1 посада; офіціант + 2 посади; охоронець + 1 посада. Таким чином, штат збільшиться на 8 посад.

6. Для спрощення функціонування системи служб готелю слід виділити кожен відділ окремо залежно від передбачуваних функцій та завдань, які він виконує. Таким чином, необхідно призначити менеджера кожного з відділу, який безпосередньо буде звітувати перед власником: 1) менеджер служби прийому та розміщення (замість завідувача); 2) менеджер служби харчування; 3) бухгалтер.

7. Ввести посаду інженера, сантехніка, працівника ІТ. Ці працівники будуть виконувати певний обсяг роботи за необхідністю та з оплатою за виконану роботу (без введення в штатний розпис як основного працівника).

8. Для поліпшення якості наданих послуг необхідно застосовувати мотивацію працівників.

9. Ввести службу безпеки з 1-єю ставкою. На посаду прийняти 2-х офіцерів запасу.

Після внесених нами змін до штатного розкладу збільшиться кількість працівників з 20 до 29 та фонд оплати праці на місяць буде дорівнювати 1860000 грн., тобто збільшиться у порівнянні з існуючим на 523200 грн. (або на 28,12%). Керівники складуть 24,1% від загальної кількості працівників. Основні працівники - 72,4%. До структури персоналу введено штатна одиниця – техпрацівник. До фонду заробітної плати на рік закладено постійну суму – 4000 грн. Вона буде розподілятися за необхідністю між оплатою за роботу, виконану разово (ремонт ліфту, сантехніки, електрики і т. п.).

Для удосконалення системи управління готелем нами запропоновано створення та функціонування готельного кластеру «Катерина II».

АНОТАЦІЯ

Свердлов І. В., «Удосконалення системи управління готелем», 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 основи управління готельним господарством; аналіз управлінсько-господарської діяльності готелю «Катерина II»; рекомендації щодо удосконалення управління готелем «Катерина II».

Об'єктом дослідження є функціонування організаційної структури управління готелем «Катерина II».

Предметом дослідження є особливості функціонування та складові системи управління досліджуваного готелю.

У 1-му розділі роботи розглядаються поняття та специфічні функції управління готелем, особливості побудови управлінських структур готелю та

специфіка управління основними службами готелю.

У 2-му розділі надається організаційно-економічна характеристика готелю «Катерина II», основні економічні показники його та аналізується конкурентне середовище готелю «Катерина II».

У 3-му розділі надаються авторські рекомендації щодо удосконалення моделі управління готелем «Катерина II» та створення на його базі готельного кластеру.

За результатами дослідження запропоновані шляхи удосконалення системи управління готелем «Катерина II» шляхом удосконалення моделі управління та створення готельного кластеру з ядром - готелем «Катерина II».

Ключові слова: готель, готельне господарство, система управління, модель управління, кластер, готельний кластер.

ANNOTATION

I. Sverdlov , «Improvement of the hotel management system», qualifying work for obtaining an educational master's degree in the specialty «Hotel and restaurant business» under the master's program «Hotel and Restaurant Business Management», Odesa National Economic University, Odessa, 2018.

Master's qualification work consists of three sections: the theoretical basis of hotel management; analysis of management and business activities of the hotel «Ekaterina II»; recommendations for improving the management of the hotel «Ekaterina II».

The object of the research is the functioning of the organizational structure of the hotel «Ekaterina II».

The subject of the study is the peculiarities of the functioning and components of the management system of the hotel under study.

In section 1, the concept and specific functions of the hotel management, features of the construction of hotel management structures and the specifics of management of the main services of the hotel are considered.

The 2nd section provides organizational and economic characteristics of the hotel «Ekaterina II», its main economic indicators and analyzes the competitive environment of the hotel «Ekaterina II».

In the 3rd section author's recommendations for improving the hotel management model «Ekaterina II» and the creation of a hotel cluster on its basis are provided.

According to the results of the study, ways of improving the hotel management system «Ekaterina II» are proposed by improving the management model and creating a hotel cluster with the core of the hotel «Ekaterina II».

Key words: hotel, hotel management, management system, management model, cluster, hotel cluster.