

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

Кафедра менеджменту організацій та зовнішньоекономічної діяльності

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 _Менеджмент організацій та адміністрування
за магістерською програмою професійного спрямування
Менеджмент організацій
на тему: Формування конкурентних переваг
готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.»

Виконавець:

студент ФЕУП _____ факультету
Кіку Наталія Вячеславівна _____

/підпис/

Науковий керівник:

К.е.н., професор
Кравченко Віра Олексіївна _____

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми полягає в тому, що на сьогоднішній день формування конкурентних переваг підприємства є одним з найважливіших напрямків сучасного менеджменту та зумовлена тим, що в умовах наростаючої конкурентної боротьби підприємств готельного господарства необхідно примножувати свої конкурентні переваги, тобто розробляти такі заходи, які будуть сприяти їх зростанню. Це, в свою чергу дозволить більш повно задовольняти потреби клієнтів, а, отже, підвищить рівень конкурентоспроможності, поліпшить позицію підприємства на ринку готельних послуг. Набір факторів, що визначають конкурентоспроможність підприємств готельного господарства, виявляється настільки значним і своєрідним, що неможливо запропонувати єдину методику збору даних по цих факторах, їх обробки та ідентифікації для повної діагностики рівня інтенсивності конкурентної боротьби на даному ринку.

Мета дослідження наявність наукової проблеми, а також недостатнє теоретичне опрацювання формування конкурентних переваг готельних підприємств обумовили мету кваліфікаційної роботи «Формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.».

Завдання дослідження:

- описати актуальність та загальний стан розробки теоретико-методичних підходів щодо формування конкурентних переваг готельних підприємств;
- дослідити теоретичні засади формування конкурентних переваг готельних підприємств;
- проаналізувати основні показники діяльності готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» та ринок готельних послуг;
- запропонувати заходи щодо формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.»;
- обґрунтувати економічний ефект заходів щодо формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.».

Об'єкт дослідження діюча система управління конкурентноспроможністю готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.».

Предмет дослідження являються теоретичні та практичні підходи формування конкурентних переваг.

Методами дослідження є методи пізнання економічних і соціальних явищ, зокрема, методів статистичного й соціологічного дослідження.

Інформаційна база дослідження даного дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти України, зокрема, закон України «Про туризм», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. статистична звітність готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.», комп'ютерні програми Microsoft Office, Excel, Microsoft Word.

Наукова новизна. подальший розвиток теоретичні засади формування конкурентних переваг підприємств в сфері туризму.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (77 найменувань) двох додатків.

Основний зміст викладено на 96 сторінках. Робота містить: 33 – таблиць, 9 – рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 тези: Напрями дослідження конкурентних переваг підприємства // Актуальні проблеми менеджменту: теоретичні і практичні аспекти. Матер. III Міжнар. наук. практ. конф. (м. Одеса 4-5 червня 2017 року). – Одеса.- Атлант, 2017. – 116 с. С. 111-116. Загальний обсяг публікацій – 0,3 д.а.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні засади дослідження конкурентних переваг»*. розглянуто сутність та значення конкурентних переваг для підприємства, основи формування стійких конкурентних переваг підприємства та визначення конкурентоспроможності готельних послуг.

У другому розділі *«Оцінка конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.»* проаналізовано загальну характеристику діяльності готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.», здійснено аналіз ринку готельних послуг, проведена оцінка конкурентної позиції готелю готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.»

У третьому розділі *«Напрями формування конкурентних переваг готелю «лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.»* запропоновано систему заходів формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.», обґрунтовано економічний ефекту заходів формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.»

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Зростання теоретичного та практичного інтересу до категорії конкурентні переваги готельного бізнесу зумовило необхідність уточнення його сутності на базі систематизації та виокремлення ключових понять якості готельних послуг. У роботі розглядаються теоретичні аспекти формування конкурентних переваг готельного підприємства які мають ряд важливих особливостей: по-перше, споживач зазвичай присутній в процесі надання послуги, тобто має більш тісний контакт або взаємодію з тим хто надає послуги; по-друге, у сфері послуг потрібно більш висока ступінь індивідуалізації праці відповідно до вимог споживача. По-третє, при наданні послуг витрати праці можна порівняти тільки з кваліфікованою ручною працею в матеріальному виробництві. Проаналізовано умови, в яких працюють підприємства індустрії гостинності та визначено ефективність процесу надання послуги та розглянуто якість послуги як найважливішу область діяльності організацій готельного бізнесу.

2. За результатами дослідження конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» було проаналізовано стан господарської діяльності готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.», що демонструє позитивну динаміку, а показники довгострокової та короткострокової ліквідності свідчать про зменшення фінансової залежності. За результатами аналізу конкурентної позиції готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» на ринку готельних послуг визначено, що дане готельне

підприємство має ряд конкурентних переваг, а саме: Вигідне (елітарне місце розташування; цінова політика; додаткові послуги; імідж готелю premium-класу; єдність з п'ятизірковим готелем «Бристоль». У той же час, готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» має резерви для посилення конкурентної позиції, такі як: отримання статусу п'ятизіркового готелю; розширення пакету спецпропозицій; розширення асортименту додаткових послуг; удосконалення управління персоналом; розширення рекламної підтримки.

За результатами дослідження вимог щодо статусу готелю 4*, 5* , доведено, що готель «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» відповідає всім стандартам 4-х зіркового готелю. При вкладенні коштів і технічних доопрацювань готель «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» зможе претендувати на звання готелю 5 зірок. Мова іде про розширення послуг в номерах, а саме: цілодобова подача їжі та напоїв в номер (за доп. плату); розширення послуг готелю – цілодобово обмін валюти; інфраструктура готелю, мова іде про оздоровчий (SPA) центр, який не є самостійним, оскільки гості готелю проходять на процедури через двір у фітнес-SPA центр «Формула» (пров. Чайковського). Доведення стандартів згідно класифікації 5* суттєво підвищить конкурентні переваги готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.».

3. На підставі проведеного аналізу для формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» запропоновано: заходи щодо формування конкурентних переваг, а саме

1) Визначення загальних засад формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» а, саме сформована загальна схема процесу моніторингу конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.», доведено, що організація систематичного моніторингу конкурентних переваг є необхідним для подальшого формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.».

2) Обґрунтовано заходи щодо формування конкурентних переваг, а саме це – розширення пакету спецпропозицій, впровадження яких буде сприяти посиленню конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» це – з : знижка для проживаючих гостей 10% на меню ресторану; при поселенні в готель гостям видають подарунковий сертифікат на отримання компліменту у вигляді келиха вина; при проведенні весільного торжества в банкетному залі готелі лондонська, молодята отримують в подарунок номер категорії люкс з наданням безкоштовного сніданок.

3) Проведене економічне обґрунтування запропонованих проектних заходів: «Проведення курсів підвищення кваліфікації персоналу» та «Організація постійного моніторингу конкурентних переваг у СПА Готель «Лондонська» свідчить, що очікуваний дохід після їх впровадження складе 56,19 тис. грн., при витратах на їх впровадження в 20,0 тис. грн. та економічний ефект після впровадження для готелю готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» складе 36,19 тис. грн на рік. Отримані розрахунки економічного ефекту від впровадження проектних заходів підтверджують ефективність введення даних заходів, оскільки демонструють збільшення прибутку готелю.

Кіку Н.В. «Формування конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 073 «Менеджмент організацій та адміністрування» за магістерською програмою професійного спрямування «Менеджмент організацій». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти формування конкурентних переваг готельного підприємства які мають ряд важливих особливостей: по-перше, споживач зазвичай присутній в процесі надання послуги, тобто має більш тісний контакт або взаємодію з тим хто надає послуги; по-друге, у сфері послуг потрібно більш висока ступінь індивідуалізації праці відповідно до вимог споживача. По-третє, при наданні послуг витрати праці можна порівняти тільки з кваліфікованою ручною працею в матеріальному виробництві. Проаналізовано умови, в яких працюють підприємства індустрії гостинності та визначено ефективність процесу надання послуги та розглянуто якість послуги як найважливішу область діяльності організацій готельного бізнесу. Запропоновано: заходи щодо посилення конкурентних переваг готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.», а саме: отримання статусу п'ятизіркового готелю, розширення пакету спецпропозицій, розширення асортименту додаткових послуг, удосконалення управління персоналом, розширення рекламної підтримки та пакету спецпропозицій: знижка для проживаючих гостей 10% на меню ресторану; при поселенні в готель гостям видають подарунковий сертифікат на отримання компліменту у вигляді келиха вина; при проведенні весільного торжества в банкетному залі готелі лондонська, молодята отримують в подарунок номер категорії люкс з наданням безкоштовного сніданок. Запропоновано те економічно обрентовано систему заходів щодо формування конкурентних переваг: «Організація курсів підвищення кваліфікації персоналу готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.» та «Організація постійного моніторингу конкурентних переваг у готелю «Лондонська» ТОВ «Л.А.Р.К.». Очікуваний прогнозний дохід від їх впровадження складе 56,19 тис. грн., при витратах на їх впровадження в 20,0 тис. грн. Економічний ефект після впровадження даних заходів складе 36,19 тис. грн на рік.

Ключові слова: «конкурентні переваги», якість послуги, ринок готельних послуг, конкурентоспроможність, конкурентна позиція, імідж.

SUMMARY

Kiku N.V. "Formation of the competitive advantages of the hotel "Londonskaya" LLC "L.A.R.K".

Qualifying work for obtaining an educational master's degree in specialty 073 "Management of Organizations and Administration" under the master's degree program "Management of Organizations". - Odessa National University of Economics. - Odessa, 2018.

The theoretical aspects of forming the competitive advantages of a hotel company which have a number of important features are considered in the work: firstly, the consumer is usually present in the process of rendering services, that is, he has a closer contact or interaction with the service provider; and secondly, in the services sector requires a higher degree of individualization of labor in accordance with the requirements of the consumer. Thirdly, when providing services, labor costs can be compared only with skilled manual labor in material production. The conditions under which hospitality industry enterprises operate and the efficiency of the service delivery process is determined and the quality of services is considered as the most important area of activity of hotel business organizations. Proposed: measures to strengthen the competitive advantages of the Hotel "Londonskaya" Ltd "L.A.R.K.", namely: obtaining the status of a five-star hotel, expansion of a package of special offers, expansion of the range of additional services, improvement of personnel management, expansion of advertising support and package of special offers: discount for living guests 10% on the menu of the restaurant; when you arrive at the hotel, guests will receive a gift certificate for a compliment in the form of a glass of wine; When making a wedding ceremony in the banquet hall of the hotel in London, newlyweds receive a suite of luxury suites with a free breakfast. The system of measures aimed at forming competitive advantages is proposed economically: "Organization of courses for staff development at the hotel "Londonskaya" Ltd "L.A.R.K. "and" Organization of constant monitoring of competitive advantages at the hotel "Londonskaya" Ltd "L.A. R.K.". Expected expected revenue from their implementation will amount to UAH 56.19 ths., With the cost of their implementation in UAH 20.0 ths. The economic effect after the implementation of these measures will be 36.19 ths. UAH per year.

Key words: "competitive advantages", quality of services, market of hotel services, competitiveness, competitive position, image.