

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності **073 Менеджмент**

**«Управління розвитком підприємства на засадах реінженірингу
бізнес-процесів»**

Виконавець

студентка факультету менеджменту обліку та
інформаційних технологій

Рибій Юлія Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Балабаш Ольга Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність. Основним завданням підприємств громадського харчування є забезпечення населення платними послугами у формі організованого харчування. Цей вид послуг є стійким каналом збуту продовольчих товарів, проте останнім часом спостерігається суттєва зміна в споживанні продуктів харчування. Прослідковується значний негативний вплив зовнішніх факторів, зокрема, негативний вплив наслідків пандемії Covid-19 та ведення війни на території України, як результат, спостерігається незбалансованість між попитом і пропозицією на ринку, а також між пропозицією та платоспроможним попитом через зниження реальних доходів більшості населення.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних основ реінженірингу бізнес-процесів та застосування отриманих знань при розробці заходів з управління розвитком підприємства громадського харчування.

Відповідно до мети в роботі поставлені та вирішені такі завдання:

1. Дослідити теоретичні основи управління розвитком підприємства
2. Надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ПП «ОТРАДА СЕРВІС»
3. Розробити заходи з управління розвитком ПП «ОТРАДА СЕРВІС»;
4. Провести оцінювання ефективності запропонованих заходів

Об'єкт дослідження – ПП «ОТРАДА СЕРВІС».

Предметом дослідження є процес управління розвитком підприємства.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої в роботі мети були використані сучасні загальнонаукові та спеціальні методи: фінансового аналізу - для оцінки фінансового стану підприємства, статистичного аналізу – для дослідження тенденції розвитку галузі, графічний метод – для формалізації процесу реєстрації.

У роботі, з метою управління розвитком підприємства, запропоновано заходи з реінженірингу бізнес-процесу реєстрації та поселення гостей шляхом впровадження автоматизованої безконтактної системи обслуговування, що дозволить підвищити сервіс, зменшити час обслуговування та покращити клієнтський досвід.

Інформаційну базу дослідження склали звітність ПП «ОТРАДА СЕРВІС», законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, наукові статті, дані органів державної статистики. При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Роль реінжинірингу в управлінні розвитком підприємства»* розглянуто сутність, роль цілі та етапи реінжинірингу в управлінні розвитком підприємства. Також були розглянуті методологічні підходи до моделювання бізнес-процесів та важливий внесок інформаційних технологій у розвиток управління підприємством.

У другому розділі *«Розробка заходів з управління розвитком ПП «ОТРАДА СЕРВІС»* » проведено аналіз тенденцій розвитку готельного бізнесу України, зроблена загальна характеристика та аналіз фінансово-господарської діяльності ПП «Отрада Сервіс» та наведено обґрунтування заходів з управління розвитком підприємства на засадах реінженірингу бізнес-процесів.

ВИСНОВКИ

1. Результати DESTEP-аналізу готельної галузі України свідчать про переважання негативного впливу демографічних та економічних чинників. Найсуттєвішими загрозами є масова міграція населення, зниження купівельної спроможності та високий рівень інфляції, що знижують попит на готельні послуги. Водночас соціальні, технологічні та екологічні фактори мають позитивний вплив, сприяючи розвитку внутрішнього туризму, впровадженню інновацій та покращенню сервісу. Політична нестабільність і воєнні дії залишаються стримуючими факторами. Ці фактори важливо врахувати при розробці заходів з ...

2. Встановлено, що бутік-готель «Отрада» — це сучасне п'ятизіркове підприємство, що успішно функціонує в одному з престижних районів Одеси, поєднуючи розкіш, комфорт і високий рівень сервісу. Завдяки зручному розташуванню неподалік Чорного моря та центру міста, готель є привабливим як для туристів, так і для бізнес-клієнтів. Наявність 30 номерів різних категорій, сучасного обладнання, якісного сервісу та індивідуального підходу до кожного гостя забезпечують йому високу конкурентоспроможність. Інфраструктура готелю включає ресторан, басейн, спортзал, сауну, конференц-зал, а також надає трансфер до пляжів. Особлива увага приділяється безпеці — наявне бомбосховище та генератор. Готель адаптований до сучасних викликів і демонструє високий рівень організації обслуговування, що дозволяє не лише зберігати позиції на ринку, а й розширювати клієнтську базу завдяки гнучкій системі лояльності та акційним пропозиціям.

3. За результатами оцінювання якості послуг ПП «Отрада Сервіс» зроблено висновок про загалом високий рівень задоволеності гостей, зокрема за такими ключовими критеріями, як чистота приміщень, зручність меблів і прозорість розрахунків. Ці показники отримали як найвищі середні оцінки, так і найбільшу

зважену вагу, що підкреслює їхню вирішальну роль у формуванні позитивного сприйняття готельного сервісу. Водночас ідентифіковано низку проблемних аспектів, зокрема — повільність процесів check-in/check-out та відсутність безконтактного обслуговування, що не відповідає сучасним очікуванням споживачів. Це знижує рівень зручності та потребує оперативного удосконалення. Загальна середньозважена оцінка — 2,352 — демонструє стабільну якість обслуговування, однак залишає потенціал для зростання. З метою управління ро доцільно впровадити цифрові рішення та оптимізувати організаційні процеси, що дозволить поліпшити клієнтський досвід і зміцнити ринкові позиції готелю.

4. Запропонованим напрямом удосконалення діяльності ПП «Отрада Сервіс» є проведення реінженірингу бізнес-процесу реєстрації та поселення гостей, оскільки саме цей процес отримав одну з найнижчих оцінок за якістю. Основна мета — підвищення швидкості обслуговування, зменшення черг, мінімізація людського фактору та покращення загального клієнтського досвіду. Реінженіринг передбачає заміну застарілої або частково паперової процедури на повністю автоматизований цифровий процес. Зокрема, доцільно впровадити онлайн-реєстрацію, де гість може завчасно надати необхідні дані та здійснити оплату через сайт або мобільний додаток. По прибутті залишатиметься лише підтвердити особу та отримати електронний ключ або код доступу до номера. Автоматизація дозволить скоротити час поселення, знизити навантаження на персонал та підвищити загальну ефективність обслуговування. Такий підхід відповідатиме сучасним очікуванням клієнтів і сприятиме формуванню конкурентної переваги готелю.

5. За результатами побудови алгоритму процесу реєстрації в готелі «Отрада» до та після удосконалення було формалізовано процес та конкретизовано операції процесу та їх логічні взаємозв'язки. Якщо раніше процедура заселення включала значну кількість ручних дій персоналу — перевірку бронювання, сканування документів, заповнення паперових форм, оплату на рецепції та фізичну видачу ключів — то оновлений процес відбувається швидко та автоматизовано.

Ключові зміни полягають у переході до повністю цифрового формату: гість самостійно проходить онлайн-бронювання, дистанційний check-in, електронну ідентифікацію та оплату, а також отримує цифровий ключ для доступу до номера. Це дозволяє скоротити тривалість реєстрації до кількох хвилин, зменшити черги на рецепції, підвищити рівень зручності та безпеки.

5. За результатами розрахунків встановлено, що запропоновані заходи є доцільними та економічно ефективними, реалізація заходів дозволить тримати 253,91 тис. чистого прибутку.

АНОТАЦІЯ

Рибій Ю.В, **«Управління розвитком підприємства на засадах реінженірингу бізнес-процесів»**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 «Менеджмент»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2025.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління розвитком підприємства використовуючи реінжиніринг.

Проаналізовано тенденції розвитку готельного бізнесу України та фінансово-господарську діяльність ПП «Отрада Сервіс».

Запропоновано заходи з управління результативністю ПП «Отрада Сервіс».

Ключові слова: результативність, підприємство, управління, ефективність, готельний бізнес.

ANNOTATION

Rybii Y.V, **«Enterprise Development Management Based on Business Process Reengineering Principles »**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073 "Management"

Odesa National University of Economics. – Odessa, 2025.

The paper considers theoretical aspects of management enterprise development using business process reengineering.

The trends in the development of the hotel business of Ukraine and the financial and economic activity of PE "Otrada Service" were analyzed.

Measures for performance management of PE "Otrada Service" were proposed.

Key words: effectiveness, enterprise, management, efficiency, hotel business.