

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

«____» _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему: «Шляхи підвищення ефективності господарської діяльності
готелю Maristella Marine Residence»

Виконавець

студентка факультету міжнародної економіки

Самойленко Діана Миколаївна _____
/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., ст. викладач

Бедрадіна Ганна Костянтинівна _____
/підпис/

ОДЕСА - 2018

ЗМІСТ

стор.

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ	6
1.1. Ефективність господарської діяльності та її види	6
1.2. Наукові підходи до визначення факторів, що впливають на підвищення ефективності господарської діяльності підприємств готельного господарства	11
1.3. Методи оцінки ефективності господарської діяльності	15
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФІНАНСОВО – ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ MARISTELLA MARINE RESIDENCE	26
2.1. Загальна характеристика готелю та його організаційної структури ...	26
2.2. Аналіз господарської діяльності готелю	39
2.3. Оцінка конкурентних переваг готелю	48
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ	58
3.1. Моделювання бізнес-процесів в готелі «Maristella Marine Residence»	58
3.2. Економічне обґрунтування заходів щодо підвищення ефективності праці у готелі «Maristella Marine Residence».	68
ВИСНОВКИ.....	81
Список використаних джерел	84

ВСТУП

Актуальність роботи. В умовах ринкової економіки, підприємства готельного господарства повинні підвищувати ефективність виробництва, конкурентоспроможність продукції та послуг на основі впровадження досягнень науково-технічного прогресу, ефективних форм господарювання і управління виробництвом та персоналом, активізації підприємництва, ініціативи та інше.

Стійке фінансове становище підприємства не є подарунком долі чи щасливим випадком його історії, а результатом вміло прорахованого управління всією сукупністю виробничих господарських факторів, що визначають результати діяльності підприємства.

Важливу роль у визначенні результатів виробничо - фінансової діяльності підприємства приділяється аналізу господарської діяльності. З його допомогою виробляється стратегія і тактика розвитку підприємства, обґрунтовуються плани й управлінські рішення, здійснюється контроль за їх виконанням, виявляються резерви підвищення ефективності виробництва, оцінюються результати діяльності підприємства, його підрозділів і працівників.

Пристосування підприємств до сучасних економічних умов змушує їх перебувати в постійному пошуку нових можливостей покращення показників ефективності господарської діяльності. Кожне підприємство підпорядковується циклічним законам розвитку, і перехід на вищу стадію розвитку чи потрапляння в кризове становище вимагає від керівництва зміни цілей та стратегій.

Діагностування етапів життєвого циклу підприємства є підґрунтям для визначення того, чи ефективно вона працює, оскільки на кожному етапі оцінювання ефективності господарювання має свої особливості, що обумовлює актуальність нашого дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є розробка заходів щодо підвищення ефективності господарської діяльності підприємств готельного господарства.

Для досягнення поставленої мети вирішуються наступні завдання:

- провести дослідження поняття «ефективність господарської діяльності» та визначити її види;
- дослідити наукові підходи щодо визначення факторів, що впливають на підвищення ефективності господарської діяльності підприємств готельного господарства;
- провести аналіз методів оцінювання ефективності господарської діяльності;
- проаналізувати організаційну структуру готелю «Maristella Marine Residence»;
- провести аналіз господарської діяльності готелю;
- здійснити оцінку конкурентних переваг готелю;
- здійснити моделювання бізнес - процесів готелю;
- сформулювати заходи щодо підвищення ефективності праці у готелі «Maristella Marine Residence».

Об'єктом дослідження є процеси підвищення ефективності господарської діяльності готелю «Maristella Marine Residence».

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні засади підвищення ефективності господарської діяльності готельного підприємства.

Кваліфікаційна робота складається з вступу, де наведено актуальність обраної теми, мета даної роботи, поставлені завдання для досягнення мети, теоретичної частини, аналітичної та практичної частин і висновків.

У першому розділі розглядаються науково-теоретичні аспекти підвищення ефективності господарської діяльності підприємств готельної сфери.

У другому розділі аналізується фінансово-господарська діяльність готелю «Maristella Marine Residence».

У третьому розділі сформовано пропозиції щодо підвищення ефективності господарської діяльності готелю «Maristella Marine Residence».

Основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, де відображені фундаментальні положення з управління розвитком підприємств та визначення шляхів щодо підвищення ефективності їх

господарської діяльності. Теоретико-методологічною базою дослідження є загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. Для досягнення мети та виконання завдань були використані такі методи та підходи: системний підхід – до оцінювання стану організаційно-економічного механізму управління підприємствами готельного господарства; методи аналізу, синтезу, індукції, дедукції, узагальнення – для обґрунтування сутності теоретичних понять, що використовуються у науковому аналізі й описують процеси управління розвитком підприємств готельного господарства, графічний – для відображення стану розвитку готельного підприємства «Maristella Marine Residence».

Теоретичною і методологічною основою дослідження є праці українських і зарубіжних вчених, у яких висвітлюється управлінська, маркетингова, правова, економічна сторони функціонування готельного підприємства, а саме наукові праці дослідників та фахівців: Герасименка В.Г., Бедрадіної Г.К., Галасюк С.С., Давіденко І.В., Нездоймінова С.Г., Семенова В.Ф., Шикіної О.В., Літвінова В.О та інших, дані первинної фінансово-господарської документації та звітів готельного підприємства «Maristella Marine Rasidence» за 2016 – 2017 рр.

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлені у науковій статті на тему «Науково-теоретичні аспекти маркетингового аналізу в сфері готельного господарства» у випуску № 6 (17), 2017, електронного наукового фахового видання "Східна Європа: економіка, бізнес та управління".

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема даної роботи з різних позицій, висновків, списку використаних джерел. Кваліфікаційна робота містить 88 сторінок, 20 таблиць, 8 рисунків, список використаних джерел з 50 найменувань.

ВИСНОВКИ

Останніми роками готельна індустрія характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на готельні послуги, що призводить до значної конкурентної боротьби на ринку готельних послуг. Одним з головних напрямків формування конкурентних переваг в індустрії гостинності стало надання послуг більш високої якості у порівнянні з конкурентами. Ключовим питанням тут є надання власне таких готельних послуг, які задовольняли б і навіть перевершували очікування цільових клієнтів. Сучасні готелі практично стають повно сервісними. У сервісне обслуговування готельного господарства включається безліч різноманітних послуг. Перелік послуг постійно доповнюється, видозмінюється й диференціюється залежно від розмірів готелю, його місця розташування, рівня комфортабельності й інших причин. Тенденція розвитку готельної індустрії спрямована на розширення спектра послуг у готелях різного призначення. Конкуренція на ринку готельних послуг сьогодення невимовно велика, кожен готель намагається бути найкращим та найбільш затребуваним серед інших.

У першому розділі дипломної роботи були розглянуті наукові підходи щодо визначення понять «ефективність», «економічна ефективність» та «ефективність господарської діяльності готелю».

Визначено, що категорія "ефективність" на рівні підприємства характеризує зв'язок між величиною отриманого результату від його діяльності й кількістю інвестованих або витрачених у виробництві ресурсів. Підвищення ефективності можна досягти шляхом використання меншої кількості ресурсів для створення такого результату або за використанням такої самої кількості ресурсів чи більшого випуску з відносно меншою кількістю ресурсів для створення більшого результату.

Також з'ясовано, що ефективність виробництва як економічна категорія відображає дію об'єктивних економічних законів, які проявляються в результативності виробництва. Вона є тією формою, в якій реалізується мета

суспільного виробництва. Економічна ефективність показує кінцевий корисний ефект від застосування засобів виробництва і живої праці, а також сукупних їхніх вкладень. У підсумку поняття ефективності визначається об'єктивно діючим законом економії робочого часу, що є основоположною субстанцією багатства й мірилом витрат, необхідних для його нагромадження та використання суспільством.

Проаналізовано ефективність господарської діяльності готельного підприємства «Maristella Marine Residence» виявлено що вона визначається співвідношенням між результатами господарської діяльності підприємства і використаними для одержання цих результатів матеріальними, трудовими та фінансовими ресурсами (витратами підприємства).

Визначено, що основними факторами підвищення ефективності діяльності підприємства є:

- прискорення впровадження процесного підходу в управлінні готелем, підвищення технічного рівня виробництва послуг, інноваційна політика;
- вдосконалення розвитку диверсифікації готельних послуг, реалізація конкурентних переваг;
- посилення соціально-психологічних факторів управління, підвищення відповідальності і творчої ініціативи працівників, всебічного розвитку особистості, посилення соціальної спрямованості в розвитку колективу готелю.

Відзначено також, що фактори підвищення ефективності діяльності готельного підприємства можуть бути класифіковані за трьома основними ознаками:

- 1) за основними напрямками розвитку та вдосконалення виробництва;
- 2) за джерелами підвищення ефективності;
- 3) відповідно до сфери застосування.

У другому розділі розглянуто загальну характеристику готельного підприємства «Maristella Marine Residence». Проаналізовано організаційну структуру управління, та виявлено її переваги та недоліки. Досліджено

інфраструктуру готелю, структуру персоналу засобу розміщення, структуру та стан використання номерного фонду готелю, також зроблено аналіз витрат на рекламні та маркетингові заходи.

Проведено аналіз фінансово-господарської діяльності підприємства «Maristella Marine Residence», розраховано показники використання економічно-експлуатаційних можливостей готелю, а саме середня тривалість перебування гостей, середня завантаженість одного готельного місця, коефіцієнт завантаження, загальні доходи готелю та середня вартість проживання.

Проведено аналіз витрат готелю «Maristella Marine Residence» за елементами та оцінювання конкурентних переваг готелю, складено профіль конкурентів готелю «Maristella Marine Residence». Розроблено карту стратегічних груп та проведено оцінювання стану конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії міста Одеси, а саме «Maristella Marine Residence», «Stella Residence Club», «Villa le Premier», «M1 Club Hotel» та «Boutique Hotel Portofino», на основі даних онлайн-системи бронювання «Booking.com», методом бального ранжування.

У завершальному розділі дипломної роботи було визначено, що одним із інструментів управління, що сприяє підвищенню ефективності готельного підприємства є моделювання бізнес-процесів за рівнем деталізації за методикою IDEF0, що дозволяє не тільки проаналізувати, як працює готельні підрозділи, а також простежити взаємодії з іншими організаціями: замовниками, постачальниками в цілому, організувати контроль за бізнес-процесами.

Запропоновано заходи щодо підвищення ефективності праці за рахунок придбання нового обладнання, у першу чергу рекомендовано технологічне обладнання щодо обслуговування номерного фонду готелю. Проведенні розрахунки свідчать про економічну доцільність реалізації пропонованих заходів. Це дозволить забезпечити необхідну якість готельних послуг, організувати налагоджений і безперервний технологічний процес обслуговування споживачів готелю «Maristella Marine Residence».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Павленко О.С. Теоретичні основи дослідження економічної ефективності сільськогосподарських підприємств. [Навчально-методичний посібник]. – 2016.
2. Кравченко Х.В. Сутність економічної категорії ефективності та визначення її на транспорті. [Навчально-методичний посібник]. – 2014.
3. Літвінова В. О. Економіка та управління національним господарством: Економічна ефективність: сутність та форми. [Навчально-методичний посібник]. – 2013.
4. Череп А. В., Стрілець Є. М.. Ефективна економіка: Ефективність як економічна категорія. [Навчально-методичний посібник]. – 2015.
5. Батракова Т.І. Економіка, організація і управління підприємством: Сутність поняття «економічна ефективність» діяльності підприємства в ринкових умовах [Навчально-методичний посібник]. – 2015.
6. Кузьомко В.М. Онищенко І.В.. Економіка та управління підприємствами: Стратегія підвищення ефективності господарської діяльності підприємства на різних стадіях його життєвого циклу [Навчально-методичний посібник]. - 2016.
7. Пасека Д. В., Гринько Т. В. Фактори підвищення діяльності підприємства [Навчально-методичний посібник]. - 2013.
8. Марцин В.С. Економіка торгівлі: Поняття ефективності господарювання [Навчально-методичний посібник]. – 2016.
9. Круль Г. Я. Основи готельної справи. [Навчально-методичний посібник] - К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
10. Погребняк А.Ю., Петрик Я.О. Сучасні проблеми економіки і підприємництва: Методи оцінювання ефективності діяльності підприємства. [Навчально-методичний посібник]. – 2015.
11. Готель Марістела Морська Резиденція - Одеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://maristella-marine-residence-odessa.nochi.com.ua/>
12. Дослідження процесу організації надання послуг споживачам в готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://studbooks.net/851114/menedzhment/issledovanie_protsesta_organizatsii_predostavleniya_uslug_potrebityam_otele_chyornoe_more

13. Stella Residence Club – Одеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://stella.od.ua/>

14. Villa le Premier – Одеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lepremier.com.ua/>

15. M1 Club Hotel – Одеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://m1clubhotel.com/ru>

16. Boutique Hotel Portofino – Одеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://portofino-club.com/>

17. Booking.com – офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.booking.com>

18. Конкурентоспроможність підприємства: оцінка рівня та напрями підвищення: [монографія / за заг. ред. О.Г. Янкового]. – Одеса: Атлант, 2013. – 470 с.

19. Оцінювання конкурентоспроможності підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/89744/menedzhment/otsinyuvannya_konkurentospromozhnosti_pidpriyemstva

20. Бортник Л. В. Методика оцінки конкурентоспроможності готельних підприємств / Л. В. Бортник // Регіональна бізнес-економіка та управління. – 2012. – №1 (33). – с. 95-101.

21. Топольник В.Г., Ракова К.В. Моделювання процесів готельного господарства на прикладі готелю «Централь» [Навчально-методичний посібник]. – 2014, с. 144-157.

22. Кузнєцова Н. М., Нездоймінов С. Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: монографія. Одеса: Астропринт, 2010.

23. Грошева О.С., Александрова Л.А. Впровадження додаткових послуг як фактор підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. [Навчально-методичний посібник]. – 2016, 57 с.

24. Макарова К.В. Економічна ефективність впровадження інноваційного технологічного обладнання: фактори, ризики, управлінські рішення. [Навчально-методичний посібник]. – 2013, с. 70-76.
25. Техніка для прибирання готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.starmixshop.ru/page/show/39.html>
26. Hotel Service Group equipment & supplies. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hotel-service.com.ua/>
27. Воронков О.О. Методичні вказівки до практичних занять і самостійної роботи з курсу «Економіко-математичне моделювання» / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; - Х.: ХНАМГ, 2012. - 78 с.
28. Шляхи підвищення ефективності господарської діяльності готельного підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://studfiles.net/preview/5593959/>
29. Аналіз господарської діяльності готелю [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://works.doklad.ru/view/JO04liuhB1c/all.html>
30. Гупало А.О. Визначення змісту поняття «ефект», «ефективність» та «результативність» [Навчально-методичний посібник]. – 2012.
31. Економічна ефективність діяльності підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/84375/ekonomika/ekonomichna_efektivnist_diyalnosti_pidpriyemstva
32. Галасюк С. С. Оцінка конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації : електрон. наук. фах. вид. – 2014. – № 2 (12).
32. Семенов В. Ф. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості / В. Ф. Семенов, С. С. Галасюк, О. В. Шикіна // Актуальні проблеми економіки. – 2015. – №10 (172). - С. 202-212.

33. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
34. Литовченко І. Л. Фактори конкурентоспроможності курортно-рекреаційних підприємств на ринку послуг / І. Л. Литовченко, В. Ф. Семенов // Науковий Науковий вісник БДФЕУ. Серія: Економічні науки. – 2015. - Вип.1 (28). - С. 77-89.
35. Літвінова В. О. Економічна ефективність: сутність та форми / В. О. Літвінова // Вісник БУМІБ. – 2014. - №2(26). – С. 43–45.
36. Галасюк С. С. Сучасні проблеми розвитку готельної індустрії України / С. С. Галасюк // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва : збірник наукових праць. – 2014. - № 2 (7). - Т. 2. – С. 9-13.
37. Галасюк К. А. Інноваційний розвиток як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства / Галасюк К. А. // Перспективи розвитку туристичної індустрії в Україні : регіональні аспекти – збірник тез за матеріалами Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції. - Умань:УДПУ ім. П. Тичини, 2013. - С. 109-112.
38. Нездоймінов С. Г. Інтеграційні напрями підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств регіону / С. Г. Нездоймінов, Н. М. Андрєєва // Экономика и управление. – 2011. - № 1. - С. 68-71.
39. Nezdoyminov S. Regional Trends of the Tourist Flow in Ukraine / S. Nezdoyminov, O. Shykina // International Journal of Innovative Studies in Sociology and Humanities. – 2016. - № 1 (1). – P. 12-18. С.14.
40. Давиденко І. В. Питання визначення якості готельних послуг / І. В. Давиденко, А. В. Ушатова // Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпро: НО «Перспектива», 2017. – Ч. 1. – С. 78-81.
41. Бедрадіна Г. К. Шляхи вдосконалення системи якості обслуговування в готельному бізнесі на прикладі готеля “Континенталь” м. Одеса / Г. К. Бедрадіна

- // Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції «Ефективне управління економікою: інформаційні технології, маркетинг, бізнес». - Черкаси: Черкаський державний технологічний університет, 2015. - С. 203-207.
42. Алферова В. В. Аналіз інтенсивності конкуренції готелів VIP класу м. Одеси / В. В. Алферова, О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки. – Миколаїв, 2017. – Вип. №15. – С. 160-165.
43. Ольвінська Ю. О. Статистичний аналіз діяльності підприємств готельного господарства / Ю. О. Ольвінська, Ю. В. Голубчикова // Статистика – інструмент соціально-економічних досліджень: збірник наукових студентських праць. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – Випуск 3. - Частина II. - С. 94–101.
44. Мартиенко А.И., Хумарова Н.И. Методологічні засади впровадження різноманітних форм власності на природні рекреаційні ресурси // Економічні інновації. - 2017. - №. 65. - С. 170-178.
45. Готелі біля моря Одеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.101hotels.ru/ukraine/odessa/pool_sea
46. Топ 10 готелів Одеси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ta-odessa.com/top10/>
47. Бізнес-моделювання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.businessstudio.com.ua/bp/bs/overview/notation_idef0.php
48. Вергунова І.М. Системне моделювання в економіці. Блок 2 (для студентів за напрямом підготовки 8.04030203 – соціальна інформатика). – К., 2013, ФОП Корзун Д.Ю., – 106 с.
49. Шаповалова О.М. Інноваційний розвиток підприємств сфери послуг: туризму. Вісник східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля / О.М. Шаповалова. № 4 (193) Ч. 2. 2013. – С. 241-246
50. Данилюк І. Особливості Інноваційної діяльності в сфері послуг//Ефективна економіка - № 9 – 2014.