

Мукачівський державний університет
Факультет туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної справи

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Виконав: студент(ка) 4 курсу, групи ГРС-41
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

Сідор М.В.

(прізвище та ініціал)

Керівник: *д.е.н., професор Міщенко О.І.*
(посада, прізвище та ініціал)

Рецензент: *п.п.уч.п., доцент Олійник Д.В.*
(посада, прізвище та ініціал)



Мукачево – 2019 року

ЗМІСТ

ВСТУП	3
Розділ 1. УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИСМСТВОМ.....	8
1.1. Сутність процесу управління.....	8
1.2. Поняття та принципи побудови систем управління в готелях.....	9
1.3. Типи організаційних структур управління.....	18
1.4. Форми управління в готельній сфері.....	27
1.5. Поняття та особливості готельних ланцюгів.....	41
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ СТРУКТУРИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМИ МЕРЕЖАМИ.....	49
2.1. Організаційна структура управління.....	49
2.2 Сучасний стан готельних мереж світу управління.....	51
2.3. Аналіз світової готельної мережі.....	54
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ В УКРАЇНІ.....	62
3.1 Сучасний стан та проблеми готельного господарства України.....	62
3.2. Впровадження сучасних систем управління готелем...	66
3.3 Рекомендації щодо вдосконалення готельних мереж в Україні	77
ВИСНОВКИ.....	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	87

ВСТУП

Сучасне готельне підприємство надає не тільки послуги проживання й харчування, але й широкий спектр послуг транспорту, зв'язку, розваг, екскурсійне обслуговування, медичні, спортивні послуги, послуги салонів краси і т.д. Фактично готельні підприємства в структурі індустрії туризму й гостинності виконують ключові функції, пропонуючи споживачам комплексний готельний сервіс. Найважливішими особливостями сучасного управління готельним підприємством є: особливий підхід до людських ресурсів як до основного стратегічного фактору, прийняття ефективних управлінських рішень на всіх рівнях, розробка нових методів керування та стилі керівництва. Тому, успіх роботи готельної індустрії в цілому і кожного окремого підприємства залежить від цих сучасних підходів, покладених в основу управління готельним підприємством.

Під управлінням готельним підприємством розуміють сукупність системи скоординованих заходів, спрямованих на досягнення поставлених цілей, на вишукування шляхів підвищення ефективності і якості життєдіяльності готелі в сучасних ринкових умовах за рахунок професійного менеджменту [2, с.10-11].

Така спрямованість дозволяє підкреслити важливість управління підприємством готельного господарства та її актуальність, що створює передумови для вивчення існуючих наукових підходів управління, а також можливого пропозиції нових способів їх комбінування.

Метою дослідження є розкриття сучасних підходів в управлінні господарською діяльністю готельного підприємства

В основу управління у готельній індустрії покладені теоретичні розробки провідних вчених ХХ століття, які на різних етапах розвитку і становлення теорії управління виявили різні підходи, утворили наукові школи й, незважаючи на неоднозначність трактувань, внесли свій внесок у теорію управління.

Проблеми управління готельним підприємством порушені в роботах таких вчених, як: Александров Г.І. [1], Вакуленко Р.Я. [2], Волков Ю.В. [3], Лісник А.Л., Мацицький І.П., Чернишов О.В. [4], Папирян Г.А. [5], Щетиніна О.О. [6].

Р.Я. Вакуленко в своїй роботі «Управління готельним підприємством» описує основні види готельних підприємств, їх місце в соціальній та економічній сфері, розглядає сучасний стан готельного бізнесу і перспективи розвитку сфери послуг, аналізує особливості управління готельним підприємством

Вчені А.Л. Лісник, І.П. Мацицький, А.В. Чернишов у своїй роботі «Організація і управління готельним бізнесом» роблять спробу синтезу теоретичного і прикладного досвіду, розробок і поглядів провідних вчених і фахівців-практиків вітчизняного бізнесу.

Г.А. Папирян у монографії «Менеджмент в індустрії гостинності» проводить детальний аналіз сучасних тенденцій у даній сфері, розглядає проблеми використання передових технологій і методи управління в індустрії гостинності.

Ю.В. Волков в роботі «Економіка готельного бізнесу» проводить аналіз методології організації сервісного обслуговування в готелях, висвітлює сучасний стан та перспективи розвитку сфери послуг.

Є.Б. Щетиніна у навчальному посібнику «Менеджмент готельних послуг» висвітлює питання управління готельним бізнесом в сучасних умовах.

Актуальність дослідження структури та особливостей готельних мереж пояснюється тим, що роль міжнародних готельних ланцюгів, безсумнівно, дуже важлива для туризму, а так само інших галузей та економіки в цілому. Саме система структурного управління готельним підприємством сприяє створенню цілого ряду переваг, які дозволяють більшою мірою туристичним підприємствам підвищувати якість реалізованого туристського продукту, диверсифікувати пропонувані послуги в рамках сегмента ринку, збільшувати індивідуалізацію обслуговування споживачів.

Об'єктом дослідження є готельні підприємства та їх мережі як в Україні, так і закордоном.

Предметом дослідження є процес управління готельними підприємствами.

Метою роботи є дослідити проблеми розвитку готельних мереж в Україні, виробити рекомендації щодо вдосконалення готельної індустрії в Україні та проаналізувати структуру готельних мереж.

Досягнення поставленої мети вимагає вирішення наступних завдань:

- проаналізувати економічний стан готельних мереж світу;
- розглянути організаційну структуру управління готельним підприємством;
- дослідити проблеми та перспективи розвитку готельних ланцюгів в Україні;
- розробити рекомендації щодо впровадження готельного оператора в Україні.

Наукова повизна роботи в тому, що розвиток готельних мереж стане для України кроком вперед на шляху до розвитку туристської галузі, добре налагоджена готельна індустрія стане ключем до залучення ще більшої кількості туристів.

Практична цінність результатів роботи в тому, що впровадження напрямків розвитку готельного оператора та вдосконалення готельної мережі стратегічно важливо для подолання відставання України в сфері готельного господарства та туризму.

З метою вироблення концепції управління з урахуванням розвитку нових інформаційних технологій пропонується:

1. Автоматизація бізнес - процесів усередині готелю.

Для управління внутрішніми бізнес-процесами необхідно використовувати різні автоматизовані системи управління (АСУ). АСУ готелю - спеціалізований пакет програм, що забезпечує роботу готельного персоналу на своїх робочих місцях і оперативне прийняття рішень на всіх етапах

технологічного циклу, від резервування місць до отримання звіту з діяльності готелю. АСУ готелю повинен мати інтерфейс з програмами, що автоматизують суміжні департаменти, або з суміжними програмами - бухгалтерською програмою, АСУ ресторану, телефонним тарифікатором, системою контролю доступу, і звичайно, з системою віддаленого бронювання. Ці системи, або підрозділу, повинні працювати не ізольовано один від одного, а обмінюючись інформацією між собою. Інформація може бути у вигляді документації на папері або в електронному вигляді.

Автоматизація процесів функціонування готелю - обов'язкова умова до успішної роботи готелю, а ефективне використання зібраних даних є ключовим чинником її конкурентоспроможності.

2. Створення зовнішньої інформаційної системи.

Дозволить автоматизувати бізнес-процеси через мережу Інтернет, що зв'язує внутрішню інформаційну систему готелю із її зовнішніми партнерами (туроператорами, клієнтами).

3. Об'єднання Інтернет - і екстранет - систем в одне бізнес середовище.

Сприяє інтеграції всіх внутрішніх служб готелю і забезпечує відгук на будь-які запити ззовні завдяки методам електронного обміну даними, електронній комерції.

Для туриста хороший готель – це візитна картка країни, він створює її імідж іноді в більшій мірі, ніж десятки інших факторів.

Але, на жаль, позитивний імідж країни все-таки не виникає одразу – для цього потрібні роки напруженої праці.

В туризмі на створенні імені економити не можна – це стосується також і готелів. Конкуренція на світовому ринку туристичних послуг дуже висока, і Україна на ньому далеко не перша. У боротьбі за туриста дуже важливі декілька речей – по-перше, якість самої послуги, по-друге – відмінна від інших рекламна кампанія, спрямована на визнання готелю і країни, по-третє – поміркована цінова політика.

ВИСНОВКИ

Розвиток туристичної галузі сьогодні є надзвичайно актуальним, оскільки туризм є одним із важливих чинників виходу нашої економіки з кризи, стабільного і динамічного збільшення надходжень до бюджету, позитивного впливу на стан справ у багатьох галузях народного господарства, підвищення зайнятості населення, розвитку у ринкових відносинах.

Туризм виконує важливу роль у здійсненні широкомасштабних завдань по розбудові української державності, входженню України до світового співтовариства, культурному та духовному відродженню нації. Адже Україна має багаті туристичні можливості, розвинуту мережу авіаційних, залізничних, автомобільних, морських і річкових шляхів сполучення, має вигідне для туризму місце розташування на перехресті шляхів між Заходом та Сходом. Саме тому Україна має всі умови для того, щоб стати туристичною державою світового рівня.

Водночас, подальший розвиток туризму стримує відсутність належної інфраструктури, відповідних сервісних умов, що в свою чергу позначається на рівні якості обслуговування туристів. Стан розвитку галузі не відповідає потенційним можливостям держави, яка має все необхідне для розвитку туристської індустрії: природні умови, історико-культурні та матеріальні ресурси.

На даному етапі туризм посідає незначне місце в економіці України в порівнянні з країнами розвинутої економіки. В багатьох країнах світу він є значною галуззю економіки, спеціалісти вважають туризм однією з найважливіших галузей світового господарства.

Основною складовою туристської індустрії є готельне господарство. Саме готельні підприємства виконують одну з найважливіших функцій у сфері обслуговування туристів: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами. Витрати на готельні послуги становлять приблизно від 30% до 50% усіх витрат у копторисі туристів. Окрім того, готельний комфорт є головним

метом зацікавлення туристів. Тому ця сфера є дуже важливим сегментом туристичної галузі. Важливим чинником розвитку туризму є якість обслуговування туристів у готелях. Дослідження показують, що якість обслуговування туристи оцінюють в чотири рази вище, ніж адекватність і відповідність ціни, і в 1,2 рази вище, ніж якість самого туристичного продукту.

Якість обслуговування, в певній мірі, також залежить і від стану матеріальної бази готельних підприємств. За останні роки інфраструктуру туризму в Україні було зруйновано, прийшла в занедбаність частина готелів, туристичних баз, порушилась система напрацьованих зв'язків і маршрутів, були втрачені досвідчені кадри. В Україні, згідно з інформацією держтуризму, приймати іноземних туристів можуть лише 300 готелів (86 тисяч місць) усіх форм власності. При цьому за міжнародними стандартами, тільки 28 українських готелів можуть претендувати на три "*" і лише 3, та й то з тяжкою на чотири "*".

Основною діяльністю готелю є надання готельних послуг. Готельні послуги (нослуги) - дії (операції) готелю з розміщення споживача в об'єкті розміщення, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням, котра включає в себе основні і додаткові послуги, що надаються споживачу при тимчасовому розміщенні та тимчасовому проживанні в об'єкті розміщення [4].

Організація готельного господарства здійснюється на підставі положень:

Закону України «Про туризм»;

ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»;

ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;

ДСТУ 4527-2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Підсумовуючи викладене, можна зробити такі узагальнення та висновки.

Бурхливе зростання туризму у світі викликало активне розширення готельної індустрії у всіх країнах. Зростання життєвого рівня і конкуренція туристського пропозиції породжують все більш різноманітні послуги.

Значне пожвавлення на ринку готельних послуг спостерігається практично у всіх країнах Європи. Про вражаюче зростання рентабельності європейських готелів повідомляють численні дослідження.

Як показує аналіз існуючої інформації, практично в усіх країнах світу є «ланцюги» готелів, що належать всесвітньо відомим фірмам, або більш дрібним підприємствам. Особливо великий вплив готельних ланцюгів спостерігається в США. Раціональна ідея, яка народжується в одному кільці готельного ланцюга, оперативно впроваджується в інші, що приносить одразу ж значні результати.

Сьогодні світове готельне господарство нараховує близько 350 тис. комфортабельних готелів більш ніж на 14 млн. номерів (26 млн. місць). При цьому кількість номерів за останні 20 років щорічно збільшується в середньому на 3-4%, що свідчить про значну динаміку зростання засобів розміщення туристів. Більш того, структура світового готельного господарства адекватно відображає туристські потоки і за регіональним принципом: чим більше внутрішніх туристів і іноземних відвідувачів в тому чи іншому регіоні світу в Києві, тим більше засобів розміщення має цей регіон. Незважаючи на те, що числові дані в різних джерелах не збігаються, наведені вище приблизні дані говорять самі про себе: грандіозність готельної індустрії, стабільність її положення і зростання у часі висувають дану індустрію на одне з перших місць сьогодні і в майбутньому.

Враховуючи сучасні тенденції у розвитку міжнародної торгівлі і туризму в Києві, неважко припустити, в якому напрямку будуть розвиватися міжнародні готельні корпорації.

Адже існує ще стільки незадоволених потреб клієнтів у різних видах тематичних готельних комплексів. Це можуть бути і готелі для молодят, і ностальгічні готелі, і готелі біля святих місць паломництва. Новизна послуг є результатом творчого пошуку і якійсь мірі комерційною цінністю. Однак

необхідно пам'ятати, що впровадження нових послуг і практична реалізація нових ідей – завжди ризик, тому вони повинні бути добре прораховані і продумані.

В процесі дослідження було :

- проаналізовано економічний стан готельних мереж світу;
- розглянуто організаційну структуру управління готельним підприємством;
- досліджено проблеми та перспективи розвитку готельних ланцюгів в Україні;
- розроблено рекомендації щодо впровадження готельного оператора в Україні.

Розвиток готельних мереж стане для України кроком вперед на шляху до розвитку туристської галузі, добре налагоджена готельна індустрія стане ключем до залучення ще більшої кількості туристів.

Практична цінність результатів роботи в тому, що впровадження напрямків розвитку готельного оператора та вдосконалення готельної мережі стратегічно важливо для подолання відставання України в сфері готельного господарства та туризму.

І хоча сьогодні спостерігається тенденція будівництва вишуканих, неймовірно дорогих готелів. Секрет гостинності криється все ж таки не в розкоші і пишності, а в чуйності і здатності вгадати настрій і бажання клієнта. Скільки практика знає випадків, коли людина знаходить для себе спокій і комфортність зовсім не там, де намагається їх відшукати. Саме над цим, хотілося б, щоб працювали у сфері надання готельних послуг.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>