

**Міністерство освіти і науки України
Державний вищий навчальний заклад
«Ужгородський національний університет»
Факультет туризму та міжнародних комунікацій
Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного
господарства**

Здано на кафедрі

«_____» _____ 2020 р.

Реєстр. № _____ «До захисту»

Зав. кафедрою

д.і.н., проф. Корсак Р. В.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»**

**СТРАТЕГІЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

Виконала: студентка 5-го курсу,
за спеціальністю 241 «ГРС»
Савляк Богдана Василівна

Науковий керівник:
к. е. н, доц.
Січка Іван Іванович

Рецензент:
д. і. н., проф.
Корсак Роман Володимирович

Ужгород-2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	6
1.1. Поняття предмету дослідження.....	6
1.2. Зміст функцій управління на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу	10
1.3.Вимоги до організаційних структур управління підприємств у готельно-ресторанному бізнесі	12
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ СТРАТЕГІЧНИХ АСПЕКТІВ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «КІЛІКІЯ»	17
2.1. Характеристика готельного закладу «Кілікія»	17
2.2. Аналіз послуг готельно-ресторанного комплексу «Кілікія».....	19
2.3. Організація процесу контролю господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Кілікія»	23
РОЗДІЛ III. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОКРАЩЕННЯ СТРАТЕГІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ	29
3.1. Проблеми організації діяльності готельно-ресторанного господарств.....	29
3.2. Рекомендації щодо покращення стратегічних аспектів діяльності готельно-ресторанного комплексу «Кілікія».....	33
ВИСНОВКИ	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	39
ДОДАТКИ	44

ВСТУП

Актуальність. Актуальність теми обумовлена тим, що стан ринку готельно-ресторанного господарства значною мірою залежить від економічного становища у країні. Тенденції сучасного економічного розвитку в Україні характеризуються наступними складовими:

- високим динамізмом;
- активізацією структурних зрушень на користь сфери послуг;
- посиленням конкурентної боротьби.

Підприємства готельного-ресторанного господарства залежно від типу і категорії діють на певному ринку, пропонуючи основні та додаткові послуги з певними витратами, які залежать від ресурсного потенціалу. Тому постає низка проблем, які потребують вирішення, зокрема, визначення стратегічних напрямків розвитку закладів готельно-ресторанного господарства.

Вважаємо, що для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельного-ресторанного господарства виникає необхідність наукового обґрунтування стратегій їх розвитку, які кореспондуються із передовим світовим досвідом та вдалою практикою вітчизняних підприємств-лідерів. Наукова ідея формування стратегії розвитку готельно-ресторанних підприємств повинна базуватися на комплексному, системному підході до вирішення проблем взаємоузгодження і збалансування їх розвитку з зовнішнім та внутрішнім середовищем.

Готельно-ресторанна індустрія відкрита для суспільства як специфічна світова система, тому інтерес до неї за нових умов в Україні з її нереалізованими ресурсами туристичного потенціалу, потребує розроблення нових наукових підходів до управління підприємствами готельно-ресторанного господарства з багатьох причин:

По-перше, стрімко активізуються і видозмінюються внутрішні механізми ділової і оздоровчої активності населення, стиль та умови життя, суттєво зростає мобільність та міграція населення.

По-друге, розвиток туризму та сфери гостинності відкриває шлях для розширення міжнародних відносин у глобальних масштабах.

По-третє, сфера готельно-ресторанної діяльності розташована у верхній частині рейтингу ефективності інвестицій: віддача від них отримується в короткі терміни і з високим прибутком. В умовах глобалізації світогосподарських відносин туризм, як передумова розвитку готельно-ресторанного господарства, стає важливим джерелом валютних надходжень не тільки для промислово-розвинених країн, але і для країн, що розвиваються.

Ступінь вивчення проблеми та джерельна база. Проблематику дослідження стратегічних аспектів діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні, розглянуто у працях вітчизняних та зарубіжних науковців: С. Байлика, Ю. Борисової, Ф. Котлера, М. Мальської та ін.

Окрім перерахованих авторів ця тема достатньо широко висвітлена у підручниках і посібниках з готельно-ресторанного менеджменту. Також, під час здійснення дослідження використано низку джерел та нормативно-правових документів, які регулюють сферу готельно-ресторанної діяльності та послуг.

Об'єктом дослідження – є діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Предметом дослідження – є шляхи вдосконалення стратегічних аспектів діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Кілікія».

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є – комплексно дослідити стратегічні аспекти діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Для реалізації мети нами було визначено наступні завдання:

- дослідити теоретичну базу діяльності закладів готельно-ресторанного господарства;
- узагальнити стратегічний досвід менеджменту на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Кілікія» (м. Ужгород);
- зробити обґрунтовані висновки щодо проведеної роботи;

– проаналізувати вітчизняні та зарубіжні наукові джерела з даної проблематики.

Методи дослідження. Для розв’язання дослідницьких завдань, що стосуються вивчення стратегічних аспектів діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні, застосовано загально наукові методи, зокрема:

- метод систематизації;
- логічний та аналітичний метод;
- метод класифікації;
- метод синтезу, аналізу та узагальнення;
- метод порівняння тощо.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання конкретно-фактичного матеріалу і висновків дослідження фахівцями з готельно-ресторанної справи, туризмознавства та у навчально-педагогічній практиці.

Робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, який складається з 46 позицій та додатків. Загальний обсяг роботи становить 52 сторінки.

У першому розділі розглядаються теоретичні аспекти дослідження діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

У другому розділі подається аналіз стратегічного планування діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні, на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Кілікія» що знаходиться у м. Ужгороді.

У третьому розділі розглянуто перспективні шляхи удосконалення стратегічних аспектів діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

У кінці роботи зроблені комплексні висновки, які стосуються даного дослідження.

ВИСНОВКИ

Таким чином, у результаті нашого дослідження стратегічних аспектів діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні у сучасних умовах, ми дійшли узагальнюючих висновків:

1. Готельно-ресторанний бізнес є послуги готелів, гостьових будинків, а також оренди апартаментів і, у цілому, позначає послуги гостинності та громадського харчування. У ряді джерел іноді вживається термін «HoReCa» - акронім, що походить від перших двох букв в словах Hotel, Restaurant, Cafe / Catering (готель - ресторан - кафе / кейтеринг). Поширена думка, що останні дві букви терміну HoReCa (Ca) відповідають «Cafe». Оскільки особливості барів і кафе як каналів збуту або підвидів сфери гостинності покриваються терміном «ресторан», раціональніше відносити Ca до першими літерами «catering» (кейтеринг). Відмінностей між кафе і рестораном набагато менше, ніж між кейтерингом і рестораном.

2. Для просування продукції у HoReCa використовуються наступні маркетингові стратегії: брендинг точки HoReCa, програми лояльності серед постійних клієнтів, програми стимулювання збільшення середнього чека, кількості чеків від одного споживача, програми перехресного маркетингу (у разі розміщення у торгових центрах та інших точках з власною клієнтурою), зовнішня реклама, програми масового обслуговування всередині і за межами точок HoReCa тощо.

3. Методи управління у готельно-ресторанному бізнесі – це сукупність прийомів і способів впливу на керований об'єкт для досягнення цілей. Методи менеджменту, що нами розглядаються застосовуються по відношенню до трудових колективів у цілому і окремими працівниками зокрема. Такий підхід пов'язаний із загальною концепцією менеджменту готельно-ресторанного бізнесу, як цілеспрямованого впливу на керовані об'єкти, в якості яких виступають готельні та ресторани підприємства.

4. Організація структури підприємств готельного-ресторанного господарства передбачає поділ послуг на окремі операції, а колектив підприємства – на групи, що відповідають за окремі ділянки обслуговування. Кожне підприємство готельного-ресторанного господарства має свою власну організаційну структуру, яка забезпечує його діяльність.

Стосовно покращення діяльності готельно-ресторанного закладу «Кілікія» (м. Ужгород), стратегічний план зазначеного закладу гостинності має здійснюватися за рахунок:

1. Збільшити кількість пропонованих готельно-ресторанних послуг з чіткою диференціацією у спеціалізації пропонованих послуг гостинності;

2. Вдосконалити управління готельно-ресторанним підприємством в умовах динамічного соціально-економічного простору та розширення туристичної діяльності;

3. Поліпшити якість харчових послуг;

4. Покращити ефективність маркетингу готельно-ресторанного комплексу «Кілікія» і взаємодії на туристичному ринку сучасних готельно-ресторанних комплексів;

4. На місцевому (обласному) рівні максимально підтримувати формування готельно-ресторанних ланцюгів, які впроваджують:

а) нові стандарти готельно-ресторанного сервісу;

б) єдині підходи організації управління.

Вважаємо, що стратегічний менеджмент готельно-ресторанного комплексу «Кілікія» повністю відповідає за наступне:

- ефективність функціонування зазначеного комплексу гостинності;

- посилення конкурентних позицій.

У загальному відмітимо, що стратегічно успіхи ГТК «Кілікія» у готельно-ресторанному бізнесі пов'язані з:

- дотриманням високої якості гостинних послуг;

- ідентичністю готельно-ресторанних послуг;

- доступністю цін вітчизняних готельно-ресторанних закладів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». URL: [http:// www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua). (дата звернення: 17.03.2020).
2. Закон України «Про туризм» від 05.09.95 р. *Відомості Верховної Ради*. 1995. №31. – С. 241 – 254.
3. Національний стандарт України: послуги туристичні. Класифікація готелів. *Гостиничный и ресторанный бизнес*. 2003. № 4. С. 84 – 98.
4. Аль-Робаи Ааливи С. Карар. Развитие международных гостиничных сетей. *Журнал международного права и международных отношений*. 2012. №2. URL: https://tourlib.net/statti_tourism/karar.htm. (дата звернення: 17.03.2020).
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. К.: ВИРА-Р, «Альтерпрес», 2001. 208 с.
6. Білан М.О. Готельні ланцюги: стан і перспективи розвитку. *Всё о туризме. Туристическая библиотека*. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/bilan.htm. (дата звернення: 17.03.2020).
7. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
8. Борисова Ю.М., Гаранін М.І. Менеджмент готельного та ресторанного обслуговування. М., РМАТ, 1997. 284 с.
9. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. М., ЮНИТИ-М, 2005. 384 с.
10. Ваген Л. Готельний бізнес: навчальний посібник / Л. Ваген. Ростов-на-Дону: Фенікс, 2006. 416 с.
11. Василенко В. А. Ситуаційний менеджмент : навч. посіб. / В. А. Василенко, В. І. Шостка. К.: ЦУЛ, 2003. 285с.
12. Войчак А.В. Маркетинговий менеджмент: Навч.-метод. посіб. для самоств. вивчення дисципліни / Київський національний економічний ун-т. К.: КНЕУ, 2000. 237 с.

13. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. М.: Феникс, 2003. 348 с.
14. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. М.: Феникс, 2003. 352 с.
15. Волков Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса. М.: Феникс, 2003. 384 с.
16. Галасюк К. А. Готельні ланцюги в сучасній індустрії гостинності. *Науковий вісник ОНЕУ*. 2012. №21(173). С.127-135.
17. Готельне господарство у Закарпатській області. URL: <https://ua-reporter.com/uk/content/gotelne-gospodarstvo-v-zakarpatskiy-oblasti>. (дата звернення: 17.03.2020).
18. Готель «Кілікія» [Електронний ресурс] URL: <https://kilikia.in.ua/uk> (дата звернення: 17.03.2020).
19. Давидова О. Ю., Писаревський І. М. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. *Збірник наукових праць ХДУХТ "Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг"*. 2008. Випуск 2(8), частина 2. С.215-219.
20. Данильчук В. Ф. Особенности формирования и развития туристических предприятий: монографія / В. Ф. Данильчук. Донецк : НАН Украины. Ин-т экономики пром-сти. 2006. 240 с.
21. Дріневський, Н. П. До концепції розвитку санаторно-курортної справи в Україні [Текст] / Н. П. Дріневський. *Медична реабілітація, курортологія і фізіотерапія*. 2002. №3(31). С.39-42.
22. Зубков А. А., Чібісов С. І. Довідник працівника готельного господарства. К.: Вища школа, 1985. 272 с.
23. Іванова Л. О. Оцінка маркетингових можливостей підприємств готельного господарства в окремих регіонах України. *Щорічн. наук. праць, вип. XIV*. Львів: НАН України ІРД, 2003. С. 230 – 242.
24. Кабушкин Н. И., Бондаренко Т. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник для студ. спец. *Экономика и управление социально-культурной сферой*. 4 изд. Минск: Новое знание, 2003. 368 с.

25. Катькало В.С. Международные гостиничные сети: специфика организации и типология стратегий развития. Часть 3 / В.С. Катькало, В.Н. Мукба. URL: https://tourlib.net/statti_tourism/katkalo.htm. (дата звернення: 17.03.2020)
26. Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України // *Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції «Індустрія гостинності в країнах Європи»*. 4-6 грудня 2018 р. Сімферополь: ВіТроПринт, 2018. С.152-154.
27. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. Пер. с англ. под. ред. Р. Б. Ноздревой. М.: ЮНИТИ. 1998. 787 с.
28. Круль Г. Я. Основи готельної справи [Текст] : навчальний посібник / Галина Круль. М-во освіти і науки України, Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. К. : Центр учбової літератури, 2011. 367 с.
29. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства. К.: Інститут туризму, 1997. 176с.
30. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст] : підручник / Марта Мальська, Ігор Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
31. Мунін Г. Б., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. К.: Ліра – К, 2005. 520 с.
32. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. К.: Центр навч. л-ри, 2003. 348с.
33. Організація готельного господарства [Текст] : навчальний посібник / Ольга Головка [та ін.]; М-во освіти і науки України, Мукачівський державний університет. К. : Кондор, 2011. 408 с.
34. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. / П.Р. Пуцентайло. К.: Центр навч л-ри, 2007. 344 с.
35. Ресторан «Кілікія». URL: <https://kilikia.in.ua/uk/restoran> (дата звернення: 17.03.2020).

- 36.Роглев Х. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навчальний посібник / Христо Роглев [та ін.] ; ред. Георгій Мунін; Мукачівський державний університет. К. : Кондор, 2011. 442 с.
- 37.Семенов В. Ф. Франчайзинг як метод організації і розвитку готельного бізнесу / В. Ф. Семенов, Л. В. Бортник. Вісник соціально-економічних досліджень. 2016. Вип. 2(1). С. 68-75.
- 38.Туризм, гостинність, сервіс: словник-довідник / Г.А. Аванесова, Л.П. Воронкова, В.І. Маслов, А.І. Фролов; під ред. Л.П. Воронкової. М: Аспект Прес, 2002. 367 с.
- 39.Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. проф., д.э.н. А.Д.Чудновского. М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Изд-во «ЭКМОС», 2001. 400 с.
- 40.Уніфіковані технології готельних послуг[Текст]: Навч. посібник для студ. вузів / КІЕП ; Ред. В.К.Федорченко. К. : Вища школа, 2001. 236 с.
- 41.Уокер Д. Р. Введение в гостеприимство. – М., ЮНИТИ. 1999. - 463 с.
- 42.Управління сучасним готельним комплексом [Текст]: Навчальний посібник. *НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. гуманіт. ін-т.* К.: Ліра-К, 2005. 514 с.
- 43.Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: Навчальний посібник / Георгій Мунін [та ін.]; за заг. ред.: Л. С. Трофименко, О. О. Гаца. *НАН України, Рада по вивченню продуктивних сил України, Київський нац. ун-т культури і мистецтв.* К., 2017. 259 с.
- 44.Borsenik F.D., StuttsA. T. The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry / 4-th Edition. John Wiley & Sons, Inc., 2017. 680 p.
- 45.The Top 10 Hotel Groups in the World: 2019 Shows Few Changes [Електронний ресурс]: Hotel Online. News for the Hospitality Executive. URL: <http://www.pittsburgh-hotels.org/hot/top10hotelgroups.pdf>(дата звернення: 17.03.2020).

46. Phillips P.A. Customer-Oriented Hotel Aesthetics: A Shareholder Value Perspective. *Journal of Retail & Leisure Property*. 2003. Vol.3. №4. P.365-373.