

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ  
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Допущено до захисту

Реєстраційний № \_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ д.іст.н., проф. Роман КОРСАК

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

**ЛОГІСТИКА ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ  
КОНКУРЕНТОЗДАТНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Виконав:

здобувач 2 року навчання  
спеціальності 241 Готельно-  
ресторанна справа

**Денис РУЩАК**

Науковий керівник:

к.е.н., доцент **Іван СІЧКА**

Рецензент:

к.е.н., доцент **Ярослав ДРОЗДОВСЬКИЙ**

**Ужгород 2021**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЛОГІСТИКИ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ</b> .....	<b>6</b>
1.1. Поняття логістики у сфері гостинності.....	6
1.2. Функції та завдання логістики у готельно-ресторанному бізнесі.....	10
1.3. Принципи та підходи організації логістики готельно-ресторанного бізнесу.....	13
Висновки до розділу I.....	18
<b>РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ЛОГІСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ (НА ПРИКЛАДІ ГРК «RESORT&amp;SPA KAMELOT»)</b> .....	<b>20</b>
2.1. Характеристика готельно-ресторанного комплексу «Resort&Spa Kamelot».....	20
2.2. Структура логістичної системи ГРК «Resort&Spa Kamelot».....	22
2.3. Аналіз сегментів перетину логістичних ресурсних потоків ГРК «Resort&Spa Kamelot».....	26
Висновки до розділу II.....	30
<b>РОЗДІЛ III. ПЕРСПЕКТИВНІ ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ЛОГІСТИКИ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОЗДАТНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ</b> .....	<b>32</b>
3.1. Проблеми логістики готельного комплексу «Resort&Spa Kamelot»...	32
3.2. Інноваційні шляхи покращення логістичного підходу в управлінні ГРК «Resort&Spa Kamelot» .....	35
Висновки до розділу III.....	40
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	<b>42</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	<b>45</b>
<b>ДОДАТКИ</b> .....	<b>49</b>

## ВСТУП

**Актуальність.** Використання логістичних методів для підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу – це система, що відображає тенденції сьогодення і майбутнього у готельно-ресторанній галузі як одного з елементів індустрії гостинності, що найбільш динамічно розвивається.

Відмітимо, що проблемні питання логістичної організації функціонування готельно-ресторанного бізнесу обумовлені збільшенням причин і факторів, що стимулюють необхідність розширення практики логістичного управління сервісними послугами у сфері гостинності, яка характеризується високим рівнем концентрації потоків послуг, що розрізняються між собою з огляду на диференціацію попиту на даному ринку.

Вважаємо, що конкурентоздатність готельно-ресторанного бізнесу починається з маркетингової пропозиції готельного комплексу для того, щоб він мав велику цінність для споживача, ніж пропозиція конкурентів. Відповідно, конкурентоздатною може бути тільки пропозиція, яку бажає бачити у готельно-ресторанних послугах споживач.

Таким чином актуальність теми дослідження обумовлена й ще тим, що логістична діяльність окремих підрозділів по просуванню послуг гостинності є важливою складовою ефективної організації функціонування готельно-ресторанного підприємства. При цьому є суттєвим фактором підвищення конкурентоздатності готельно-ресторанного підприємства.

**Ступінь вивчення проблеми та джерельна база.** Проблематику дослідження логістики як фактору підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу розглянуто у працях А. Дуровича [11], Н. Зубара та М. Григорака [12], І. Смирнова [38], Т. Кравченка [22] та ін.

Окрім перерахованих авторів зазначена тема висвітлена у вітчизняних підручниках і посібниках з логістики та готельно-ресторанного бізнесу.

**Об'єктом дослідження** – є логістика як фактор підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

**Предметом дослідження** – є шляхи покращення використання логістичних методів для підвищення конкурентоздатності підприємств гостинності на прикладі ГРК «Resort&Spa Kamelot».

**Мета і завдання дослідження.** Метою роботи є – комплексно дослідити логістичні методи як фактор підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Завданнями роботи є:

- дослідити організацію логістичної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі;
- узагальнити вітчизняний та зарубіжний досвід логістичної діяльності підприємств у сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- зробити обґрунтовані висновки щодо проведеної роботи;
- проаналізувати наукові джерела з даної проблематики.

**Методи дослідження.** Для вивчення логістики як фактору підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, застосовано загальнонаукові методи, зокрема:

- логічний та аналітичний метод;
- метод систематизації;
- метод дедукції;
- діалектичний метод;
- метод індукції тощо.

**Наукова новизна** полягає у вивченні логістики як фактору підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Зокрема:

- досліджено особливості використання логістичних методів на прикладі ГРК «Resort&Spa Kamelot»;

- вивчено теоретичні аспекти логістичної діяльності;
- проаналізовано наукові джерела.

**Практичне значення** наукового дослідження полягає у можливості використання матеріалу і висновків доробку під час навчального процесу із спеціальності готельно-ресторанна справа.

Робота складається з вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, який складається з 47 позицій та додатків. Загальний обсяг роботи становить 56 сторінок.

У першому розділі розглядаються теоретичні засади дослідження логістичної діяльності готельно-ресторанних підприємств у сфері гостинності.

У другому розділі подається аналіз логістичної діяльності підприємств у сфері готельно-ресторанного бізнесу на прикладі ГПК «Resort&Spa Camelot».

У третьому розділі розглянуто перспективні шляхи використання логістичної діяльності для підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Робота містить загальні висновки, які стосуються даного дослідження.

## ВИСНОВКИ

У результаті дослідження логістики як фактору підвищення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, ми дійшли наступних узагальнюючих висновків:

1. Під логістикою у сфері гостинності розуміють інтегральний інструмент управління і координації всієї сукупності існуючих інформаційних і фінансових потоків, необхідних для управління сервісними потоками.

2. Розгляд логістичних факторів, що впливають на якість готельних послуг, спрямоване на завдання поліпшення якості обслуговування. Логістичний ракурс оцінки даних завдань дозволяє їх розглядати у площині дещо іншого позиціонування готельної послуги на ринку, яка буде визначатися і забезпечуватися на основі формування її відмінних якісних, цінових та інших переваг перед характеристиками аналогічних послуг конкурентів.

3. Транспортні посередники є сполучною ланкою між споживачами послуг і готелем за рахунок акумулювання і перерозподілу логістичних потоків. Банк обслуговує рух інформаційно-фінансових потоків, обумовлених рухом безготівкових фінансових коштів між елементами зовнішнього і внутрішнього середовища, будучи фінансовим посередником, здійснює управління фінансовими засобами партнерів по логістичній системі.

4. Готельно-ресторанне підприємство впроваджує принципи логістики у свою роботу з часткового вирішення останнього з намічених завдань. У штатний розклад відділу продажів готелю введена посада менеджера з отримання доходів, в обов'язки якого входить прогнозування обсягу і структури майбутніх сервісних потоків і відповідних їм фінансових надходжень та формування пропозицій за цінами з урахуванням прогнозних

даних, параметрів конкуренції, а також інших факторів внутрішнього і зовнішнього середовища для максимізації інтегрального фінансового потоку.

5. У результаті руху інформаційних, фінансових і сервісних потоків у логістичній системі готельного підприємства утворюються області, де концентрація всіх потоків у однакові моменти часу є найбільшою. Це так звані сегменти або вузли накладення ресурсних потоків. Організація управлінських впливів на потоки краща і найбільш ефективна в вузлах їх перетину, де один управлінський вплив може бути направлений на зміну параметрів відразу декількох ресурсних потоків.

6. Пріоритетним напрямком логістичної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі на сучасному етапі є постановка і вирішення наступних основних завдань:

- визначення повного спектру функцій логістики в готельному комплексі;
- розробка систематизованого підходу у використанні всього комплексу логістичних функцій;
- вивчення особливостей і характеру логістичних процесів у готельному бізнесі;
- адаптація існуючих організаційних управлінських структур у готелі для управління процесами логістики у повному обсязі.

7. Аналіз логістичної діяльності готельно-ресторанного комплексу «Resort&Spa Kamelot» дозволив виявити проблеми і запропонувати напрямки для їх вирішення:

- а) в області постачання виявлена основна проблема – несвоєчасна доставка білизни з пральні. Вважаємо, що потрібно провести глибокий аналіз локального ринку з метою вибору надійного постачальника пральних послуг з оптимальним набором необхідних характеристик;

б) придбання системи професійного очищення дозволить відстежувати витрата побутової хімії у режимі он-лайн, що дозволить своєчасно здійснювати замовлення в оптимальному обсязі;

в) важливою проблемою в області розподілу готельної послуги є накладення заявок. Вирішення даної проблеми може стати придбання та встановлення додаткових модулів системи автоматизації управління готелем «Shelter».

8. Питання оптимізації бізнес-процесів логістичної системи готельно-ресторанного підприємства, виходять на рівень першочергових завдань розвитку і ведуть до скорочення витрат, а також стають базисом для впровадження методології ключових показників результативності в управлінні готельним підприємством і ланцюгами логістичних поставок.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. URL: // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua). (дата звернення 03.10. 2021).
2. Національний стандарт України: послуги туристичні. Класифікація готелів. *Гостиничный и ресторанный бизнес*. 2003. № 4. С. 84 – 98.
3. Борисова Ю.М., Гаранін М.І. Менеджмент готельного та ресторанного обслуговування. М., РМАТ, 1997. 284 с.
4. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. М.: Феникс, 2003. 348 с.
5. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг. М.: Теис, 2002.167 с.
6. Готельне господарство в Україні. URL: <https://ua-reporter.com/uk/content/gotelne-gospodarstvo> (дата звернення 10. 09. 2021).
7. Готельний комплекс «Resort&Spa Kamelot» URL: <https://hotel-kamelot.com.ua/> (дата звернення 22.10.2021).
8. Глогусь О. Логістика. *Навчальний посібник*. Т.: Екон. Думка,1998. 166 с.
9. Гурч Л.М. Логістика. *Навчальний посібник*. К. : Персонал, 2008. 555 с.
10. Давыдова М. А. Сетевая организация логистики гостиничного бизнеса. *Вестник Астра-ханск. гос. техн. ун-та. Серия: Экономика*. Астрахань : АГТУ, 2011. № 2. С. 80-85.
11. Дурович А.П. Логистические функции в управлении предприятием гостиничного бизнеса. *Материалы X Международной научной конференции «Беларусь в современном мире»*. Минск, 28 октября 2011 г. С.191-192.

- 12.Зубар Н. М., Григорак М. Ю. Логістика у ресторанному господарстві. *Навчальний посібник*. К.: Центр учбової літератури, 2010. 312 с.
- 13.Иванов В.В. Логистические аспекты управления ресурсопотоками гостиничного предприятия. *Пять звёзд*. 2000. №6. С.10-14.
- 14.Иванов В.В. Логистические аспекты управления ресурсопотоками гостиничного предприятия. *Индустрия гостеприимства*. 2005. №9. С.17-21.
- 15.Иванов В.В. Оптимизируем систему. *Отель*. 2005. №3. С.7-10.
- 16.Иванова Л.О. Оцінка маркетингових можливостей підприємств готельного господарства в окремих регіонах України. Соціально-економічні дослідження у перехідний період. *Щорічник наукових праць, випуск XIV*. Львів: НАН України ІРД, 2003. С. 230 – 242.
- 17.Иванов В.В. Формирование системы управления гостиничным предприятием. *Пять звёзд*. 2001. №12. С.12-15.
- 18.Кабушкин Н.И., Бондаренко Т.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2003. 368 с.
- 19.Кальченко А.Г. Логістика. *Навчальний посібник*. К.: КНЕУ, 2008. 472с.
- 20.Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України. *Індустрія гостинності в країнах Європи: Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції (4-6 грудня 2018 р.)* Сімферополь: ВіТроПринт, 2018. С.152-154.
- 21.Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. М.: ЮНИТИ. 1998.787 с.
- 22.Кравченко Т.В. Логістика у ресторанному господарстві. Навчальний посібник. Умань : ФОП Жовтий О.О., 2017. 161 с.
- 23.Круль Г. Я. Основи готельної справи. *Навчальний посібник*. К. : Центр учбової літератури, 2011. 367 с.
- 24.Крикавський Є.В. Логістика. *Підручник*. Л.: Івтел-Захід, 2004. 414 с.
- 25.Кудла Н.Є., Пелех К.Ю. Персонал як чинник конкурентної переваги підприємств з надання туристичних послуг. *Інновації, тренди та перспективи індустрії гостинності: Матеріали I Міжнародної науково-*

- практичної конференції (м. Львів, 12 грудня 2019 р.). Львів: ЛТЕУ, 2019. 192 с. С.132-135.
26. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства. К.: Інститут туризму, 1997. 176с.
27. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. *Підручник*. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
28. Миронов Ю.Б. Використання маркетингу у сфері туризму. *Молодь і ринок*. 2017. №1. С.57-60.
29. Мунін Г. Б., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом. *Навчальний посібник*. К.: Ліра – К, 2005. 520 с.
30. Неруш, Ю.М. Логістика. *Навчальний посібник*. М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2000. 389 с.
31. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес. *Навчальний посібник*. К.: Центр навч. л-ри, 2003. 348 с.
32. Окландер М.А. Промислова логістика. *Навчальний посібник*. К.: Центр навч. л-ри, 2004. 222 с.
33. Папш В. В. Роль готельного господарства у розвитку туризму в регіоні. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія «Економіка». Ужгород: 2015. № (2) 46. С. 207-212 .
34. Пономарьова Ю.В. Логістика. *Навчальний посібник*. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 192 с.
35. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. *Навчальний посібник*. К.: Центр навчальної літератури, 2007. 344 с.
36. Роглев Х. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти. *Навчальний посібник*. К.: Кондор, 2011. 442 с.
37. Сіренко І.В. Теоретичні аспекти виробничої логістики. К. : Наук. Світ, 2001. 126 с.
38. Смирнов І.Г. Логістика готельних послуг як складник логістики туризму. *Вісник ДІТБ. Серія: Економіка, організація та управління підприємствами*

- туристичної індустрії та туристичної галузі в цілому*. 2009. №13. С.316-323.
- 39.Смирнов І.Г. Логістика: просторово-територіальний вимір. *Монографія*. К.: Обрії, 2004. 198 с.
- 40.Смирнов І.Г. Логістика ресурсної бази туризму в контексті його сталого розвитку. *Вісник ДІТБ*. 2008. №12. С.159-167.
- 41.Смирнов І.Г. Логістична модель сталого розвитку туристичної галузі в Україні. *Вісник ДІТБ*. 2007. №11. С.26-31.
- 42.Сокур, І.М. Транспортна логістика. *Навчальний посібник*. К.: Центр навч. л-ри, 2009. 222 с.
- 43.Туризм, гостинність, сервіс: словник-довідник. М: Аспект Прес, 2002. 367 с.
- 44.Уніфіковані технології готельних послуг. *Навчальний посібник*. К.: Вища школа, 2001. 236 с.
- 45.Borsenik F.D., StuttsA. T. The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry / 4thEdition. John Wiley & Sons, Inc., 2017. 680 p.
- 46.Grynko T. V. Organizational culture and image as a factor in the competitiveness of tourism and hotel enterprises. *National Economic Reform: experience of Poland and prospects for Ukraine: Collective monograph*. Poland: Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2016. Vol. 3. P. 252–270.
- 47.Seth, N., Eeshmukh, S. G., & Prem Vrat (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 2005. 22(9). P. 913-949.