

NS

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

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

**УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Виконав: студент(ка) 5 курсу, групи ГРС-513
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

Білик О.С.
(прізвище та ініціал)

Керівник: _____
(посада, прізвище та ініціал)

Рецензент: _____
(посада, прізвище та ініціал)

g-197



Мукачево – 2019 року

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1. Теоретичні основи управління конкурентоспроможністю підприємства сфери гостинності.....	5
1.1. Сутність конкурентоспроможності в ринковій економіці та її основні складові.....	5
1.2. Конкурентоспроможність підприємств готельного господарства та чинники впливу на нього.....	15
1.3. Основні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємства сфери гостинності	24
Розділ 2. Сучасний стан конкурентоспроможності готельно-ресторанного комплексу „Корал”.....	37
2.1. Загальна характеристика та аналіз системи управління підприємства.....	37
2.2. Аналіз конкурентного середовища та виявлення конкурентних переваг підприємства	41
2.3. Оцінка конкурентоспроможності підприємства на ринку готельних послуг.....	47
Розділ 3. Шляхи підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного комплексу „ Корал”	55
3.1. Основні напрямки підвищення конкурентоспроможності готельного господарства	55

3.2. Розробка заходів щодо удосконалення процесу управління конкурентоспроможністю готельно-ресторанного комплексу62

3.3. Оцінка ефективності заходів з підвищення рівня конкурентоспроможності у ГРК „Корал”.....68

Висновки.....72

Список використаної літератури.....74

Додатки.....77

ВСТУП

За останні десятиліття посилення конкуренції відзначено фактично в усьому світі. Ще не так давно вона була відсутня в багатьох країнах і галузях. Ринки були захищені і домінуючі позиції на них були чітко визначені. І навіть там, де існувало суперництво, воно не було настільки запеклим.

В умовах становлення ринкової економіки подальший розвиток готельного господарства вимагає підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на внутрішньому й світовому туристичному ринку. Однак неможливо розробити пропозиції, єдині для усіх готельних підприємств, які забезпечили б гарантований успіх. Рекомендації з удосконалення та розвитку готельно-ресторанного комплексу (ГРК) найбільш доцільні для кожного конкретного підприємства на конкретному ринку (міжнародному, внутрішньому, регіональному, місцевому). Тому, в сучасних умовах значної нерівномірності розвитку готельного господарства у різних регіонах України, необхідно особливу увагу приділяти розробці стратегій розвитку готельних комплексів, спрямованих на підвищення їхньої конкурентоспроможності й економічної ефективності, що й обумовило вибір об'єкта, предмета і мети дослідження.

Сьогодні жодне підприємство не обходиться без оцінки свого конкурентного положення на ринку і конкурентоспроможності своєї продукції. Незважаючи на різноманітні методи і форми конкурентної боротьби, кожна фірма намагається виробити свою конкурентну стратегію для досягнення ринкового успіху.

Метою даної дипломної роботи є здійснити аналіз процесу управління конкурентоспроможністю готельно-ресторанного господарства (ГРГ), та визначити основні шляхи його вдосконалення в закладі гостинності

Для досягнення поставленої мети були встановлені такі завдання:

- визначити поняття та сутність конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства;
- здійснити аналіз чинників які здійснюють вплив на конкурентоспроможність підприємства;
- оцінка конкурентних позицій та конкурентного середовища готельно-ресторанного комплексу;
- здійснити загальну характеристику ГРК „Корал”;
- визначити основні напрямки підвищення конкурентоспроможності ГРК;
- розробка та оцінка заходів щодо підвищення конкурентоспроможності готельного господарства ГРК „Корал”.

Об'єктом дослідження дипломної роботи є процес управління конкурентоспроможністю підприємства готельно-ресторанного господарства. Предметом дослідження є конкурентоспроможність готельно-ресторанного комплексу „Корал”.

Теоретичною та методологічною основою дослідження послужили праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів з питань конкуренції в закладях гостинності та шляхів підвищення конкурентної стійкості, законодавчі та нормативні акти органів державної влади України з питань економічної діяльності в сфері готельного господарства.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури.

У першому розділі визначені теоретичні основи управління конкурентоспроможністю підприємства. У другому розділі визначено аналіз сучасного стану конкурентоспроможності готельно-ресторанного комплексу „Корал”. У третьому розділі розглянуто шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємства.

ВИСНОВКИ

У наш час готельна індустрія являє собою галузь із високим рівнем конкуренції. Все частіше ми стаємо свідками того, як відкриваються новий ресторан або готель. Нові концепції створюються з метою максимально повного задоволення потреб певних груп споживачів. Підприємства створюються, а через якийсь час частина з них не витримує конкуренції й виходить із бізнесу. У готельному господарстві слово „сервіс” означає систему заходів, що забезпечують високий рівень комфорту, що задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські й культурні запити гостей. І з кожним роком ці запити й вимоги до послуг підвищуються. І чим вище культура і якість послуг обслуговування гостей, тим вище імідж готелю, тим привабливіше вона для клієнтів і, що не менш важливо сьогодні, - тим краще матеріальне процвітання готелю.

Важливим відповідальним завданням для готелів є створення репутації підприємства високої якості обслуговування. Висока якість обслуговування гостей забезпечується колективними зусиллями працівників всіх служб готелю, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалення форм і методів обслуговування, вивченню й впровадженню передового досвіду, нової техніки й технології, розширенню асортиментів і удосконаленню якості надаваних послуг.

В умовах сьогоденної конкуренції підприємства індустрії гостинності, якщо вони хочуть вижити, не можуть більше опиратися на традиційні неефективні консервативні форми культури виробництва.

Перехід, що відбувається, до ринкової економіки, пошук кращих управлінських рішень із метою підвищення конкурентоспроможності готельних послуг змушує вищий менеджмент готелів звертатися до проблеми аналізу конкурентоспроможності, що забезпечує актуальність обраної теми.

До сервісного обслуговування готельного господарства включається безліч нематеріальних послуг. Перелік послуг постійно доповнюється, видозмінюється й диференціюється залежно від розмірів готелю, його місця розташування, рівня комфортабельності тощо. Тенденція розвитку готельної індустрії спрямована на розширення спектра послуг у готелях різного призначення. Тому, щоб контролювати якість наданих послуг, створюються державні стандарти. Ефективне й раціональне застосування стандартів (насамперед, міжнародних) дозволяє забезпечити необхідну якість продукції та послуг, організувати впроваджені й безперервний технологічний процес, а також приводить до впровадження технічних бар'єрів на зовнішніх ринках, розширення бази виробничого персоналу з робітництвом із закордонними партнерами, установлення більш високого рівня контролю на продукцію та послуги й підвищує рівень конкурентоспроможності українських підприємств на світовому ринку. Міжнародна організація зі стандартизації в Україні стандарти стосуються лише систем управління. Успіх у будь-якій діяльності тісно пов'язаний з управлінською мудрістю керівників.

У першому розділі розглянуто теоретичні основи управління конкурентоспроможністю підприємств готельно-ресторанного господарства, а також сутність конкурентоспроможності готельно-ресторанного господарства в ринковій економіці та її основні складові, конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства та чинники впливу на нього, основні підходи до вимірювання конкурентоспроможності підприємств.

У другому розділі проведений аналіз господарської діяльності ГРК „Корал” з оглядом на її основні характеристики та аналіз системи управління підприємства, аналіз конкурентного середовища та виявлення конкурентних переваг підприємства, а також оцінка конкурентоспроможності підприємства на ринку ресторанних послуг.

У третьому розділі розглянуто рекомендації щодо удосконалення процесу управління конкурентоспроможності. Оцінка ефективності заходів з підвищення конкурентоспроможності.



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/>