

МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

(повне найменування вищого навчального закладу)

ІНСТИТУТ ПРАВА, ЕКОНОМІКИ ТА МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ І МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему : «Стратегії підвищення конкурентоспроможності готельної мережі(на прикладі ТОВ «Рібас Хотелс Груп»)»

Виконала: студентка 2 курсу, групи

ПТБД-2.1

спеціальності

076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

(шифр і назва спеціальності)

Козієнко Л.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник: Нестерова К.С., к.е.н., доц.

(прізвище та ініціали)

Одеса – 2019 рік

МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНСТИТУТ ПРАВА, ЕКОНОМІКИ ТА МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ І МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН

Освітній рівень: другий (магістерський) рівень

Спеціальність: 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
економіки і МЕН,
д.е.н., проф.
Головченко О.М.



“ 18 ” 10 2019 р.

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Козієнко Людмила Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи): «Стратегії підвищення конкурентоспроможності готельної мережі (на прикладі «Рібас Хотелс Груп»)»

Керівник проекту (роботи): Нестерова Катерина Сергіївна, к.е.н., доц.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «18.10» 2019 р. № 1088а-1
1088а-1

2. Строк подання студентом проекту (роботи): 10 грудня 2019 р.

3. Вихідні дані до проекту (роботи): періодичні видання, монографії, що стосуються стратегічного планування та проблем розвитку готельного бізнесу, дані Державної служби статистики України, Головного управління статистики в Одеській області.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): розділ 1 містить 1 таблицю та 5 рисунків; розділ 2 – 1 таблицю, 6 рисунків; розділ 3 – 16 таблиць; 5 рисунків та 1 формулу.

6. Дата видачі завдання: 19 жовтня 2019 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Збір та обробка первинної інформації, написання теоретичного розділу	19.10.2019 р. – 25.10.2019 р.	виконано
2	Написання аналітичного розділу	26.10.2019 р. – 1.11.2019 р.	виконано
3	Формування пропозицій та рекомендацій	10.11.2019 р. – 12.11.2019 р.	виконано
	Написання вступу та висновків	14.11.2019 р. – 20.11.2019 р.	виконано
4	Оформлення	22.11.2019 р. – 1.12. 2019 р.	виконано
5	Підготовка доповіді та ілюстративного матеріалу	2.12.2019 р. – 10.12.2019 р.	виконано

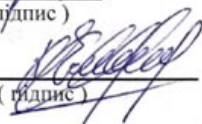
Студент


(підпис)

Козієнко Л.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи)


(підпис)

Нестерова К.С.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Козієнко Людмила Сергіївна.

Стратегії підвищення конкурентоспроможності готельної мережі (на прикладі ТОВ «Рібас Хотел Груп»).

Дипломна робота на здобуття вищої освіти за другими (магістерським) рівнем зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Робота містить 96 сторінок тексту, у якому наведено 18 таблиць, 16 рисунків та 1 формулу. Список використаної літератури налічує 70 джерел, які розміщено на 7 сторінках.

У дипломній роботі проаналізовано стан розвитку готельного бізнесу Одеської області та визначено основні стримуючі фактори, досліджено можливість використання збалансованої системи показників у процес функціонування суб'єктів готельного бізнесу. Також обґрунтована доцільність об'єднання малих готелів в єдину партнерську мережу з централізованим управлінням. Рекомендації щодо підвищення рівня конкурентоспроможності готелю шляхом розробки та впровадження клієнтоорієнтованих стратегій сформульовані на прикладі мережі «Рібас Хотелс Груп».

Ключові слова: готельний бізнес, готельна мережа, конкурентоспроможність, стратегія, збалансована система показників.

	стор.
ЗМІСТ	
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	7
1.1. Збалансована система показників як інструмент оцінки ефективності клієнтоорієнтованих стратегій у готельному бізнесі.....	7
1.2. Роль нематеріальних активів у процесі підвищення рівня конкурентоспроможності готельного бізнесу.....	14
1.3. Стратегії підвищення якості обслуговування клієнтів у готельному бізнесі.....	20
РОЗДІЛ 2. РОЛЬ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИХ СТРАТЕГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	34
2.1. Обґрунтування доцільності розвитку готельного бізнесу у формі мережі малих готелів.....	34
2.2. Стратегії підвищення конкурентоспроможності мережі малих готелів.....	40
2.3. Дослідження стану розвитку готельного бізнесу Одеської області.....	46
РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИХ СТРАТЕГІЙ РОЗВИТКУ НА ПРИКЛАДІ МЕРЕЖІ ГОТЕЛІВ «ХОТЕЛС РІБАС ГРУП».....	53
3.1. Характеристика ТОВ «Хотелс Рібас Груп».....	53
3.2. Ризики розвитку готельної мережі «Хотелс Рібас Груп».....	61
3.3. Альтернативні варіанти розвитку готельної мережі «Хотелс Рібас Груп».....	68
ВИСНОВКИ.....	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	87
ДОДАТКИ.....	93