

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Давиденко І.В.

“ ” _ 20 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Туризм»

на тему:

«Шляхи підвищення якості обслуговування туристів
на підприємствах готельного господарства»

Виконавець

Студент 10 групи, ЦВФН
Бойко Нік Валерійович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

канд. екон. наук, професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Герасименко В.Г.

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	5
1.1. Наукові підходи до визначення якості обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства.....	5
1.2. Основи побудови системи управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства... ..	
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ДЕ РІШЕЛЬЄ»	20
2.1. Загальна характеристика готельного підприємства.....	20
2.2. Аналіз господарської діяльності готелю «Де Рішельє»	
2.3. Діагностика рівня якості обслуговування туристів в конкурентному середовищі готелю «Де Рішельє».....	
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ЗАХОДІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ «ДЕ РІШЕЛЬЄ»	44
3.1. Процесний підхід щодо підвищення якості обслуговування туристів в готелі.....	44
3.2. Заходи організаційного забезпечення якості обслуговування споживачів послуг готелю	52
ВИСНОВКИ	59
Список використаних джерел.....	

ВСТУП

Аналіз наукової літератури та досвіду діяльності закладів розміщування туристів щодо проблем забезпечення якісного сервісу на підприємствах готельного господарства, формування систем управління якістю готельних послуг, демонструє їхню невідповідність сучасним ринковим відносинам і вимогам міжнародних стандартів. Тому потребують вдосконалення науково-прикладні підходи до процесу підвищення якості обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства. Якість обслуговування - це комплексна категорія, один з найважливіших показників ефективності функціонування готельних підприємств, об'єкт аналізу, планування і управління. Головною складовою всієї системи якісного обслуговування є якість готельних послуг. В сучасних умовах функціонування туристичного ринку якість обслуговування туристів стає не лише складовою конкурентоспроможності, а є необхідною передумовою формування попиту на послуги готельних підприємств.

При вивченні науково-теоретичних аспектів якості обслуговування туристів в закладах розміщення готельного господарства, використано роботи та монографічні дослідження: В. Г. Герасименко, С.С. Галасюк, Г.К. Бедрадіної, А.Я. Сухарева, З.Р. Муртазалієва, Н. Є. Кудли, В.Г. Гуляєва, О.В. Шикіної та інших.

Актуальність роботи. Обумовлена тим, що необхідність підвищення якості послуг виробників повністю стосується готельного сектору, який при забезпеченні необхідних умов для його розвитку здатен суттєво впливати на розвиток місцевої економіки. Про це свідчить суспільна практика та досвід тих країн світу, які збудували свій добробут саме завдяки розвитку готельної індустрії та туризму. При цьому головним фактором інвестиційного розвитку стала саме якість готельних послуг та загалом якість обслуговування туристів.

Мета дослідження полягає в розробці практичних рекомендацій щодо підвищення якості обслуговування в закладах розміщення, що сприяють підвищенню їх конкурентоспроможності та ефективності господарської діяльності.

Для досягнення мети, були поставлені такі завдання:

- 1) визначити науково-теоретичні підходи до визначення якості обслуговування на підприємствах готельної сфери;
- 2) визначити основи побудови системи управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства;
- 3) надати загальну характеристику готелю «Де Рішельє»;
- 4) провести аналіз господарської діяльності;
- 5) проаналізувати рівень якості обслуговування туристів в конкурентному середовищі готелю «Де Рішельє»;
- 6) розробити рекомендації щодо вдосконалення якості обслуговування туристів;
- 7) сформулювати заходи організаційного забезпечення якості обслуговування споживачів послуг готелю «Де Рішельє».

Теоретико-методологічною базою дослідження є наукові концепції щодо підвищення якості обслуговування, представлені в роботах вітчизняних і закордонних вчених в сфері готельного господарства, які пов'язані з якістю надання послуг в закладах розміщення, статистичні джерела, матеріали періодичних та спеціалізованих видань, а також результати власних спостережень.

Об'єктом дослідження є якість обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження є теоретичні та методологічні основи управління якістю обслуговування на підприємствах сфери гостинності.

Методи дослідження: системний підхід, методи економічного, логічного, порівняльного, факторного, статистичного аналізу та прогнозування, фінансового аналізу та ін.

Кваліфікаційна робота складається із:

- 1) вступу;
- 2) 3 розділів;
- 3) висновків;
- 4) списку використаних джерел.

ВИСНОВКИ

Практика функціонування підприємств готельної сфери України показує, що якість послуг ще не відповідає світовим стандартам надання готельних послуг. Інтеграція вітчизняної готельної галузі в європейський та світовий простори можлива лише за умови удосконалення якості обслуговування споживачів. При цьому, важливо не тільки досягти світових стандартів у цій галузі, а й використати переваги власного готельного продукту, що сприятиме збільшенню обсягу реалізації послуг, прибутковості готельного підприємства.

1. У роботі визначено, що в індустрії гостинності критерієм оцінки якості продукту є емоційна реакція клієнта, яка залежить від компетентності персоналу, а також від самого клієнта. В цілому індустрія гостинності безпосередньо залежить від рівня витрат клієнтів, клієнт є джерелом надходження коштів - ось чому підприємства повинні вміти залучати клієнтів, домагатися їх лояльності та всіляко стимулювати витрати на придбання ними послуг, пропонуючи широкий асортимент послуг, і високу культуру обслуговування, яка в умовах конкуренції на ринку послуг є важливим фактором розвитку бізнесу.

2. Доведено, що на готельному підприємстві важливим аспектом є створення системи управління якістю і конкретних вимог, які пов'язані з кожним процесом надання послуг. У рамках системи управління якістю розробляються методика, що встановлюють вимоги до виконання всіх пов'язаних із наданням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування і безпосередньо надання послуги), які функціонують в структурі системи управління якістю послуг.

3. Проведено аналіз господарської діяльності готелю «Де Ришельє». Результат аналізу показав, що організаційна структура управління поряд із цілями, технологією обслуговування и виробництва готельних послуг, управління персоналом є важливим фактором внутрішнього середовища досліджуваного готельного підприємства. Для уможливлення функціонування організаційної структури управління підприємством його структурні елементи мають бути пов'язані між собою певними лінійними і функціональними зв'язками.

4. За результатами аналізу господарської діяльності готелю «Де Рішельє» встановлено, що готель є рентабельним, рентабельність продажів готельних послуг складає 1,50 п. п., а коефіцієнт комплексних результатів господарської діяльності складає 0,58. Середньорічна продуктивність праці зросла на 24%, а фонд оплати праці також збільшився на 86% порівняно з попереднім роком.

5. Результати аналізу показників щодо якості обслуговування туристів надали змогу виявити лідера, середняка та аутсайдера на конкурентному ринку готелю. Лідером є готель «Де Рибас», середняком - «Екатерина» та аутсайдером - «Де Рішельє». Для підвищення якості обслуговування туристів, збільшення кількості обслугованих гостей та отримання додаткового прибутку, керівництву готелю можна запропонувати:

- здійснення сегментування споживачів та позиціонування готелю, розширення асортименту додаткових послуг;
- збільшення тривалості перебування туристів при пакетуванні послуг, впровадження спеціальних пропозицій на свята протягом року, зменшення вартості номеру при попередньому резервуванні;
- почати формувати систему менеджменту якості та підготовку персоналу до її впровадження.

6. Запропоновано принципи побудови системи управління якістю послуг. Розроблено схему управління якістю обслуговування туристів в готелі «Де Рішельє». Схема включає три основоположні процеси (маркетинг, проектування і безпосередньо надання послуги) які функціонують в структурі системи управління якістю готельних послуг.

7. Керівництву готельного підприємства надано рекомендації щодо придбання гостьових наборів «Maestro». Впровадження даного заходу може підвищити рівень якості обслуговування та додаткових послуг. Індекс рентабельності, пропонованого проекту складе 1,28. Прогнозований термін окупності - 285 операційних днів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Концепции, определения и классификации для статистики туризма : техническое пособие №1. Мадрид : ЮНВТО, 1995. 126 с.
2. Ланда О. О., Скрипко Т. О. Управління конкурентоспроможністю туристичного продукту. Економіка: проблеми теорії та практики: зб. наукових праць. Дніпропетровськ : ДНУ, 2005. Вип. 210: в 4 т., т. 3. С. 172-180.
3. Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие. Москва : КНОРУС, 2008. 288 с.
4. Тебекин А. В. Управление качеством: учебник для бакалавров. Москва : Юрайт, 2011. 371 с.
5. Бедрадіна Г. К. Бенчмаркінг як метод оцінки якості послуг туристичного підприємства. International scientific-practical conference Integration of Business Structures: Strategies and Technologies. Part I, February 24. Tbilisi : Baltija Publishing, 2017. С. 135-138.
6. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Основы индустрии / Д.И.Елканова, Д.А. Осипов // Учеб. Пособие. – М. 2010. – 36 с.
7. Бедрадіна Г.К. Шляхи вдосконалення системи якості обслуговування в готельному бізнесі на прикладі готеля «Континенталь» м. ОДЕСА / Бедрадіна Г.К.// Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2015
8. Муртазалієв З.Р. Удосконалення системи управління якістю послуг на підприємствах готельного бізнесу / З.Р. Муртазалієв // Вісник Готельний бізнес. - м. Махачкала. – 2010. – 198.
9. Системы менеджмента качества - основы и словарь:ISO 9000: 2000 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2>
10. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме/ В.Г. Гуляев// Учеб. пособие.- М.: Приор, 1998. — 127 с.
11. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 328 с.

12. Боголюбов В.С. Экономика туризма / В.С. Боголюбов // Учеб.пособие – М.: Академия, 2007. – 192 с.
13. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://www.ukrstat.gov.ua>.
14. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б.. Современный экономический словарь. — 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М. 479 с.. 1999.
15. Большой юридический словарь.- М.: Инфра, 2003. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https:// inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2](https://inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2)
16. Гегель Г.В. Энциклопедия философских наук / М.: Мысль, 1977. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https:// inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2](https://inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2)
17. Бобырева О.В. Менеджмент курортного хозяйства: Учебное пособие // Гостиничный и ресторанный бизнес// Симферополь: «Таврия», 2008. - 120 с.
18. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг: методологические и практические аспекты // Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2002. - №1. - С.24- 27.
19. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. — 728 с.
20. Оливко О. Оцінка якості комплексного туристичного продукту / О. Оливко // Вісник КНТЕУ. 2015. № 2. 58 – 63.
21. Иванов Н.Н. Управление сферой услуг: инфраструктурный подход. - СПб.: Изд-во СПб ГУЭФ, 2001.
22. Дорошкілова Я.В., Заремба В.П. Фактори конкурентоспроможності готельного підприємства. Актуальні питання розвитку та організації готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах: 20-21 березня. 2014 р. – Донецьк: [ДонНУЕТ], 2014 – 254 с.
23. Васильев Ю.В. Теория управления / 2-е изд., доп. учебник / Ю.В.Васильева, Н.В.Парахиной, Л.И.Ушвицкого. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 108 с.

24. Джуран Дж. Качество в истории цивилизации Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством // Дж. Джуран – М.: Стандарты и качество, 2004. – 624 с.
25. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенс Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Ф Котлер, Дж Боуэн, Дж Мейкенс // Под ред. Р. Б. Ноздрёвой. – М.: Юнити, 1998. – 787 с.
26. Лансков Д.П. Анализ качества услуг как необходимое условие повышения конкурентоспособности организаций сервиса // Экономические науки. – 2011. – № 1 (74). – С. 138–140.
27. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – М. : ИЦ «Академия», 2010. – 304 с.
28. Нездоймінов С. Г. Проблеми сертифікації системи менеджменту якості Підприємств готельного бізнесу / С. Г. Нездоймінов, Г. О. Ришкова // Крымский экономический вестник. – 2015. - № 4 (17). - С. 70-72.
29. Жовковська Т.О. Визначення та класифікація факторів впливу на формування споживчого попиту/ Т.О. Жовковська// Соціально-економічні проблеми і держава. – 2009. С. 81-84.
30. Теличева Е. Г. Качество Обслуживания в гостеприимстве: Маркетинговый анализ/ Е.Г. Теличева // «Ученые заметки ТОГУ». - 2015.
32. Сергійко В.Ф. Фактори підвищення якості послуг сфери готельної індустрії та їх класифікація / В.Ф. Сергійко // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/IMV/article/viewFile/2972/2930>.
33. Бактимиров Р.П. Управление качеством, персоналом и логистика в машиностроении : учеб. пособ. / Р. П. Бактимиров и др. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2005. – 256 с.
34. Обслуговування у номерах готелю. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/16801028/turizm/obslugovuvannya_nomera_h_gotelyu
35. Таньков К.М. Концептуальні аспекти формування системи інтегрованого Управління якістю туристичних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2>

36. ISO – International Organization for Standardization [Electronic resource]. – Mode of access : www.iso.org/
37. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.
38. Шикіна О. В. Аналіз стану розвитку готельного господарства Одеської області / О. В. Шикіна, Д. В. Дьяченко // Молодий вчений. – 2016. – № 11. – С. 693-697.
39. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
40. Нездойминов С. Г. Малый бизнес гостеприимства в контексте развития социального предпринимательства / С. Г. Нездойминов, О. В. Шикина // Journal Association 1901 SEPIKE. – 2016. – № 15. – С. 118-121.
41. Набор гостевой [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hotel-service.com.ua/tea-set/1634-777-gostevoj-nabor-maestro.html#/8,svet,belyj>
42. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції: монографія / ред. В. Г. Герасименко, О. Л. Михайлюк. – Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. – 332 с.
43. Офіційний сайт готелю «Де Рішельє» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.derishele.od.ua/>