

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності __ 242 Туризм __
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою
Туризм

(назва освітньої програми)

на тему: **«Шляхи підвищення якості послуг у підприємствах
готельного господарства»**

Виконавець:

Студент ЦВФН

Руденко Олександра Андріївна

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

Науковий керівник:

_____ к.е.н. _____

(науковий ступінь, вчене звання)

____ Нечева Наталя Валеріївна _____

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми обумовлюється існуючим безпосереднім зв'язком між рівнем якості готельних послуг та економічною ефективністю та конкурентоспроможністю вітчизняних підприємств готельного господарства. Дотримання необхідної якості готельних послуг пов'язане з вирішенням багатьох проблем технологічного, організаційного і, в першу чергу, управлінського рівня. Важливим є формування в керівників готелів розуміння необхідності постійного поліпшення управління якістю обслуговування, створення адекватної системи моніторингу якості послуг, своєчасної реконструкції приміщень, впровадження новітніх технологій і т. д.

Проблемі управління якістю готельних підприємств в останні роки присвячена значна кількість наукових досліджень. Серед науковців, що займалися даною проблемою, можна виділити таких авторів, як: А. Л. Лісник, Н. І. Кабушкин, М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, І. Ю. Ляпіна, І. Ю. Швець, С. С. Галасюк, В. Ф. Семенов, С. Г. Нездоймінов, Т. Л. Тімохіна, Т. І. Ткаченко та інші. Проте, не дивлячись на те, що різним питанням управління у сфері готельного господарства присвячена велика кількість наукових публікацій, разом з тим, у теорії та практиці управління якістю, особливо в Україні, залишається багато проблем та не достатньо досліджених питань.

Метою дослідження є вивчення процесу вдосконалення управління якістю послуг готельних підприємств на прикладі готелю «Либідь».

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- визначити сутність управління якістю готельних послуг;
- дослідити систему управління якістю готельних послуг;
- проаналізувати;
- вивчити культуру обслуговування у готелях;
- охарактеризувати діяльність готелю «Либідь»;

- проаналізувати показники якості у готелі «Либідь»;
- розробити заходи щодо підвищення якості готельних послуг;
- удосконалити систему управління якістю послуг у готелі.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 58 найменувань та 4-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 68 сторінок. Основний зміст викладено на 56 сторінках. Робота містить 6 таблиць, 6 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи управління якістю готельних послуг»* розглянуто сутність управління якістю готельних послуг, система управління якістю готельних послуг, культура обслуговування у підприємствах готельного господарства.

У другому розділі *«Дослідження процесу управління якістю послуг у готелі «Либідь»* проаналізовано характеристику діяльності готелю «Либідь», проаналізовано показники якості обслуговування у готелі «Либідь».

У третьому розділі *«Шляхи удосконалення якості послуг у готелі «Либідь»* запропоновано рекомендації щодо підвищення якості послуг у готелі, удосконалено систему якості готельних послуг.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Визначено, що з метою досягнення довготривалого успіху через покращення якості обслуговування клієнтів, зниження операційних витрат, отримання вигоди для усіх співробітників готелю та суспільства, враховуючи критерій прибутковості створено систему управління якістю послуг. Зміст управління якістю готельних послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій,

спрямованих на створення, надання та планування послуг високого рівня якості;

2. Досліджено зарубіжний і вітчизняний досвід, який свідчить, що управління якістю послуг – складний процес, який охоплює організаційний, економічний, соціальний напрями діяльності готельного підприємства. За системним підходом управління якістю готельних послуг – це сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього. В такий спосіб управління якістю готельних послуг означає забезпечення оптимального співвідношення його складових;

3. Вивчено культуру обслуговування, і виявлено, що - це комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту. Якість обслуговування - це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей; це динамічний показник, що постійно розвивається і удосконалюється.

Культура поведінки співробітника готельного господарства містить у собі всі складові зовнішньої і внутрішньої культури, а саме: правила стосунків і звертання, уміння правильно виражати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Ввічливість свідчить про культуру людини, її ставлення до роботи і колективу. Для працівників готельного господарства дуже важливо бути тактовним у взаєминах з гостями, постійно пам'ятати про повагу до людини.

4. Охарактеризовано діяльність готелю «Либідь». На основі проведеного аналізу можемо зробити загальний висновок, що економічний стан підприємства є досить стабільний. Функціонування готелю «Либідь» як і будь-якого іншого підприємства супроводжується безперервним кругообігом коштів, який здійснюється у вигляді витрат ресурсів і одержання доходів, їхнього розподілу й використання. При цьому визначаються джерела коштів, напрямки та форми фінансування, оптимізується структура капіталу, проводяться розрахунки з постачальниками матеріально-технічних ресурсів,

покупцями продукції, державними органами (сплата податків), персоналом підприємства тощо. Усі ці грошові відносини становлять зміст фінансової діяльності підприємства. Фінансова діяльність готелю «Либідь» характеризується ступенем його прибутковості та оборотності капіталу, фінансової стійкості та динаміки структури джерел фінансування, здатності розраховуватися за борговими зобов'язаннями.

5. Проаналізовані показники якості у готелі «Либідь». Обслуговуючий персонал в готелі «Либідь» дуже часто сприймає встановлені стандарти по-своєму і не надає готельні послуги тієї якості, яку хотіли б отримувати гості.

Реальна причина такою стану справ полягає в методах управління. Байдушність є першопричиною для виникнення проблем управління якістю обслуговування. Найбільш характерними з цих проблем є:

- відсутність загальної згоди - керівництво не встановило порядок узгодження управлінських рішень, і обслуговування.

В результаті надаються послуги різної якості, виникає плутанина, зростають ціни тощо;

- неоднакове надання готельних послуг - це найчастіша причина зниження якості обслуговування. Відвідувач рідко буває задоволеним, коли в результаті недоробки обслуговуючого персоналу і контролю обслуговування надається по-різному;

- неефективні зв'язи - виникають внаслідок проблеми підтримання зв'язку між різними рівнями управління готельним комплексом. Звичайним є односторонній зв'язок від керівника до самої нижньої виконавчої ланки. Зворотний зв'язок від обслуговуючого персоналу і гостей є видимим рідко. Неефективні зв'язки виливають на якість послуг, створюючи нові проблеми, що впливають з неясності очікувань і неоднорідності кінцевих послуг;

- оцінка праці за активністю, а не за результатами - нерідко праця керівника і виконавця оцінюються залежно від реальної діяльності. А

фактичні результати цієї праці не завжди дають реальну картину. Не процес праці, а його кінцевий результат повинен бути мірилом якісної роботи;

- реакція на симптоми, а не на причини - дійсні причини недоліків не розкриті, відповідні рішення не прийняті та проблеми не усунені. Причиною прояву грубості обслуговуючого персоналу може бути не його тимчасовий настрій, а недоліки в підборі та навчанні кадрів, помилкова практика керівництва тощо;

- недоліки у оцінці та заохоченні праці службовців - якщо обслуговуючий персонал виконує свої обов'язки чесно і сумлінно, він рідко турбує свого керівника. Проте слід помічати таких людей і не забувати заохочувати їх. Па жаль, керівники рідко звертають на це увагу;

- відсутність підтримки - індивідуалізм, заздрість і відносини, що не сприяють створенню групових інтересів, виникають як результат конкуренції серед керівників і службовців і перешкоджають створенню згуртованого колективу;

- управління обслуговуючим персоналом, а не готельним комплексом в цілому - коли керівник покидає свій пост, дуже часто разом з ним йдуть і стандарти обслуговування. Успіху досягає той готельний комплекс, який має управлінські системи і стандарти, що не залежать від конкретного керівника;

- надмірна завантаженість співробітників. В результаті - низька продуктивність праці, помилки, втрати доходів, незадоволеність клієнтів;

- оцінка і управління якістю - контроль за дотриманням стандартів обслуговування є важливою частиною управління;

- проблеми якісного обслуговування - керівники рідко прагнуть вирішувати проблеми, пов'язані зі скаргами на обслуговування. У разі надходження таких скарг з боку клієнтів звичайним заходом стає пошук винного, а не розгляд причин і наслідків. Попередження виникнення претензій повинне будуватися на згоді між керівництвом, обслуговуючим персоналом і клієнтами.

6. Розроблені заходи щодо підвищення якості готельних послуг. Вже сьогодні менеджменту вітчизняних готелів необхідно залучати до постійної практики сучасні технології, зокрема у сфері бронювання, пришвидшення процесів обслуговування та автоматизації процесів керування готелями. Сьогодні лише конкуренція змушує менеджмент у готельному господарстві рухатись в правильному напрямку, поступово підвищується й професіоналізм готельних керуючих, відбувається поетапне зростання рівня сервісу.

Очевидно, що використання сучасних технологій дозволяє підвищити обсяги продажів, прихильність гостей і ефективність роботи персоналу. Завдяки автоматизації основних процесів, готель перетворюється в кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що виправдовує необхідні інвестиції у технології, котрі повністю окупаються.

7. Удосконалено систему управління якістю послуг у готелі. Формуючи модель управління якістю готельних послуг, ми виходили з того, що потрібно розглядати всі вищезазначені види якості в їх взаємодії і єдності, а критерієм оцінки якості буде зіставлення очікуваного та наданого обслуговування. Якщо рівень наданого обслуговування відповідатиме або перевищуватиме рівень очікуваного обслуговування, можна говорити про задоволення споживачами якістю готельних послуг. Крім того, як показує практика, першочерговим чинником, з якого треба починати формування такої моделі і вирішення проблеми якості на підприємстві, є людський чинник, а в ньому - зацікавленість працівників у підвищенні якості своєї праці, адже основою підтримки сталості якості в готелі є розуміння, правильне використання і насичення якісним обслуговуванням точок дотику з клієнтами, котре означає, що послуга надається незалежно від того, яка кількість клієнтів проживає в готелі на даний момент. Це потребує, у свою чергу, формування на підприємстві відповідної системи професійного розвитку персоналу.