

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

(назва магістерської програми)

на тему: **«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Хижняк Інна Анатоліївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

викладач

Козловський Роман Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Останніми роками готельний ринок характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на послуги розміщення. Таке положення, як неважко здогадатися, чревато посиленням конкуренції, що і без того не давала спокійно спати власникам готелів впродовж останньої чверті двадцятого століття.

Одним з основних напрямів формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є надання послуг вищої якості в порівнянні з конкуруючими аналогами. Ключовим тут є надання таких послуг, які задовольняли б і навіть перевершували чекання цільових клієнтів.

Якісні послуги привертають увагу, викликають бажання користуватися ними, щоб полегшити життя. Позитивна ситуація, що поступово складається, в ринковій економіці, дозволяє споживачам порівняти одну послугу з іншою, а також підштовхує конкурентів до надання послуг, що постійно покращуються, при забезпеченні їх якості.

Мета дослідження – розробка пропозицій щодо підвищення якості обслуговування у готелі «Айвазовський».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність якості обслуговування гостей у готелях;
- розглянути особливості діяльності готельного підприємства;
- визначити стратегії розвитку підприємства;
- визначити загальну характеристику готельного підприємства і організаційної структури управління;
- проаналізувати виробничу та фінансову діяльність готелю «Айвазовський»;
- розробити комплекс заходів щодо підвищення якості обслуговування в готелі «Айвазовський»;

- провести розрахунок економічного обґрунтування запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження – шляхи підвищення якості обслуговування підприємства готельного господарства.

Предмет дослідження – науково-практичні питання підвищення якості підприємства готельного господарства на прикладі готелю «Айвазовський».

Методи дослідження є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу конкурентних позицій готелю «Айвазовський»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі виробничої діяльності готелю); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки конкурентоспроможності підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів удосконалення функціонування готелю «Айвазовський»).

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельного господарства та його тенденціям, досить мало уваги приділено управлінню конкурентоспроможності готельного підприємства.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення його іміджу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменування).

Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 75 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 68 сторінках.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано 1 публікація:

Хижняк І.А. Онлайн-бронювання як елемент управління якістю готельних послуг / І.А. Хижняк // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених; Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019. – С. 871.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти управління якістю обслуговування в готельному бізнесі» автором розглянута сутність поняття «якості готельних послуг», виділено основні фактори, що впливають на обслуговування гостей підприємств готельного господарства. Визначено основні чинники, що сприяють підвищенню якості обслуговування у готелях. Показані особливості управління укістю та шляхи її підвищення.

У другому розділі «Аналіз готельних послуг з прикладу готелю «Айвазовський» проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати готелю. Фінансово-економічний стан підприємства є задовільним, адже за останній рік спостерігається тенденція щодо підвищення прибутковості та показники рентабельності знаходяться на високому рівні. Було виділено основного конкуренту готелю «Айвазовський».

У третьому розділі «Підготовка управлінського рішення щодо удосконалення якості послуг в готелі «Айвазовський» був запропонований комплекс заходів щодо удосконалення роботи підприємства та підвищення якості обслуговування. Так, пропнується встановити систему інтерактивногт телебачення, налаогодити систему збору оцінки відгуків та активізувати рекламну діяльність. Було проведено аналіз ефективності їх використання.

ВИСНОВКИ

Було розкрито поняття якості, визначено основні шляхи підвищення якості обслуговування, проаналізовано рівень готельних послуг в готелі «Айвазовський», були запропоновані заходи щодо поліпшення якості послуг в готелі «Айвазовський» та знайдено ефективність запропонованих заходів, які виявилися досить ефективними.

У першому розділі було розкрито поняття якості послуг в готельному бізнесі, показники якості послуги, форми і методи оцінки якості послуги.

У другому розділі було охарактеризовано готель «Айвазовський» та асортимент послуг, була проаналізована структура підприємства, був представлений аналіз цінової політики, був зроблений фінансовий аналіз діяльності готелю та SWOT — аналіз.

У третьому розділі було запропоновані заходи щодо підвищення якості послуг в готелі «Айвазовський» та надано економічне обґрунтування запропонованих заходів.

Для досягнення даної мети були вирішені наступні завдання:

1. Розглянуті теоретичні аспекти якості готельних послуг в сучасних умовах, визначені поняття якості в індустрії гостинності;
2. Проаналізовано діяльність і якість послуг, що надаються, в готелі «Айвазовський»
3. Були надані рекомендації по вдосконаленню якості послуг, що надаються, в готелі «Айвазовський».

Таким чином, мета роботи полягала в теоретичному і практичному аналізі якості готельних послуг в сучасних умовах, його роль і важливість на прикладі готелю «Айвазовський».

АНОТАЦІЯ

«Шляхи підвищення якості послуг підприємств готельного господарства».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Об'єкт дослідження – шляхи підвищення якості обслуговування підприємства готельного господарства. Предмет дослідження - науково-практичні питання підвищення якості підприємства готельного господарства на прикладі готелю «Айвазовський». Метою роботи є розробка стратегічних заходів та пропозицій щодо підвищення якості обслуговування готелю «Айвазовський».

Було розкрито поняття якості, визначено основні шляхи підвищення якості обслуговування, проаналізовано рівень готельних послуг в готелі «Айвазовський», були запропоновані заходи щодо поліпшення якості послуг в готелі «Айвазовський» та знайдено ефективність запропонованих заходів, які виявилися досить ефективними.

Ключові слова: якість обслуговування, готельне господарство, підприємство готельного господарства

ANNOTATION

.... «Ways of quality improving in the hotel enterprises».

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program « Hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

Object of research - ways to improve the quality of service in the hotel industry. Preview-scientific and practical questions of improving the quality of the hotel enterprise business on the example of the hotel "Aivazovsky". The aim of the work is to develop strategic measures and proposals to improve the quality of service of the hotel "Aivazovsky".

The concept of quality was clarified, the main ways of improving the quality of service were determined, the level of hotel services at the hotel "Aivazovsky" was analyzed, measures to improve the quality of services at the Hotel "Aivazovsky" were proposed, and the effectiveness of the proposed measures, which proved to be quite effective, was found.

Key words: competition, competitiveness, hotel industry, hotel enterprise, efficiency.