

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ  
кваліфікаційної роботи  
на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 242 «Туризм»  
(шифр та найменування спеціальності)  
за освітньою програмою туризм

на тему: «Шляхи підвищення якості послуг підприємств готельного господарства»

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

Вініченко Анастасія Вікторівна \_\_\_\_\_

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

**Науковий керівник :**

к.е.н., доцент (науковий ступінь, вчене звання)

Ухлічева Ірина Валеріївна \_\_\_\_\_

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

Одеса 2019

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми** дослідження обумовлена тим, що високий рівень якості готельних послуг є важливим чинником прийняття рішення потенційних споживачів про вибір готельного підприємства, а здатність останнього впроваджувати сучасні технології управління якістю послугами дає значні йому конкурентні переваги. Сьогодні вітчизняні підприємства готельного господарства перебувають у стані перманентного розвитку, однак за організаційними формами, ступенем комфортності інфраструктури та якістю готельних послуг не відповідають кращим світовим зразкам. Наявні проблеми актуалізують проведення досліджень і теоретичних напрацювань із формування та забезпечення функціонування системи управління якістю готельного обслуговування, важливою складовою частиною якої є оцінка рівня якості готельних послуг та обслуговування гостей.

**Мета дослідження** - висвітлення сутності якості готельного сервісу, оцінка рівня якості обслуговування гостей у готельних підприємствах на прикладі та визначення шляхів його підвищення.

### **Завдання дослідження:**

- визначити поняття якості послуг в готельному господарстві та управління нею;
- сформулювати критерії та методику оцінки якості готельних послуг;
- надати загальну характеристику хостелу «Kosher Hostel»;
- проаналізувати основні показники господарсько-економічної діяльності хостелу "Kosher Hostel";
- надати оцінку якості послуг хостелу "Kosher Hostel";
- окреслити шляхи підвищення якості послуг хостелу "Kosher Hostel";
- обґрунтувати економічну доцільність запропонованих заходів.

**Об'єкт дослідження** - якість готельних послуг.

**Предметом дослідження** - якість готельних послуг в хостелі "Kosher Hostel".

### **Методи дослідження:**

- узагальнення та систематизації (для визначення сутності понять «якість готельних послуг»);
- системного і комплексного аналізу (для визначення управління якістю послуг в готельному господарстві);
- розрахунково-аналітичні та порівняльні методи (для дослідження господарської діяльності об'єкта дослідження);
- економіко-математичні методи (для розрахунку показників якості послуг об'єкту дослідження);
- метод системного аналізу та синтезу (для розробки шляхів удосконалення якості послуг об'єкту дослідження);
- графічні й табличні методи (для наочного зображення статистичного матеріалу, візуалізації теоретичних та практичних положень).

**Інформаційна база дослідження.** чинна нормативна база України, наукові публікації вітчизняних і зарубіжних учених, інформаційно-аналітичні та облікові дані хостелу "Kosher Hostel".

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (53 найменування) та 5-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 94 сторінок. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 23 таблиці, 20 рисунків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі *«Теоретичні основи управління якістю послуг в готельному господарстві»* визначено сутність послуги в готельному господарстві, надано поняття якості готельної послуги та методи управління якістю послуг.

У другому розділі *«Дослідження якості послуг хостелу "Kosher Hostel"»* проаналізовано господарську діяльність хостелу «Kosher Hostel», оцінено якість послуг, що надає хостел, визначено вимоги споживачів до якості зазначених послуг.

У третьому розділі *«Шляхи підвищення якості послуг у хостелу "Kosher Hostel"»* внесені пропозиції щодо підвищення привабливості послуг хостелу шляхом підвищення їх якості та методів управління якістю зазначених послуг.

## **ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі.

Туризм належить до сфери послуг та ефективність функціонування будь-якого готелю тісно пов'язана з якістю надання готельних послуг.

Стосовно до якості послуг виділяють:

- компетентність (фірма володіє необхідними навичками і знаннями, щоб надати послугу);
- (стабільність роботи фірми);
- чуйність (система не виходить з ладу при незвичних запитах);
- доступність (легкість контакту з співробітниками фірми);
- розуміння (розуміння специфічних потреб клієнтів);
- комунікація (своєчасне і дохідливе інформування клієнтів);
- довіра (репутація фірми);
- безпека (захист від ризику (фізичного і морального);
- ввічливість (ввічливість, уважність, дружелюбність);
- відчутність (матеріальна привабливість приміщень і форми персоналу).

Досягнення якості в сфері обслуговування - важливе завдання, вирішення якої забезпечує підприємницький успіх. Тому стратегія розвитку готельного підприємства повинна також мати на увазі і більше того, робити особливий акцент на вдосконалення відносин і спілкування між клієнтами і готельним підприємством.

Постійне підвищення якості - це не витрата, а довготерміновий вклад, заснований на забезпеченні вірності клієнту шляхом задоволення її потреб.

Якість – це в першу чергу відчуття задоволення клієнта від обслуговування, а якісна послуга – це послуга, що відповідає потребам гостя.

Для оцінки якості обслуговування використовуються такі методи як спостереження, опитування, анкетування, особисте інтерв'ю та інші.

1. Базовим підприємством для проведення дослідження в роботі було обрано хостел «Kosher Hostel». Під «хостелом» розуміється засіб розміщення економ-класу, призначений для організації тимчасового проживання в номерах приміщення як

частини окремого будинку або всієї будівлі. Відзначимо, що хостели призначені переважно для малобюджетного туризму і не надають харчування і додаткових послуг, або роблять це в обмеженому спектрі, про що клієнт сповіщається при зверненні в готель.

2. Хостел "Kosher Hostel" розташований в центрі Одеси за адресою вул. Рішельєвська, 23. Гостям надається можливість проживати в просторах 4 номерах: один восьмимісний та три десятимісних, які обладнані двоповерховими ліжками з туалетом та душем у кожному номері. Сумарна одноразова місткість хостелу складає 38 місць. Цільова аудиторія хостелу "Kosher Hostel" – молодь, зацікавлена у недорогому проживанні, що не потребує окремих кімнат та особливого комфорту; самотні подорожні; працівники у відрядженні; а також іноземці, для яких подібний вид житла є більш звичним, ніж для українців. Хостел пристосований також для проживання родин із дітьми. Середня вартість послуги 185 грн. за одне койко-місце на добу.

3. Власником хостелу "Kosher Hostel" є фізична особа-підприємець (ФОП) без створення юридичної особи Дереновський Д.І. ФОП є платником єдиного податку з доходів 2 групи (з використанням найманої праці), виконує обов'язки директора, веде облік по спрощеній схемі. Персонал хостелу представляють директор та двоє адміністраторів.

4. Аналіз основних показників використання економіко-експлуатаційних можливостей хостелу "Kosher Hostel" за останні 2 роки показав, що при наявності 38 ліжко-місць на добу кількість ночівель в хостелі Гостями хостелу є як громадяни України, так і іноземці. Середня тривалість перебування одного гостя в хостелі за рік за досліджуваний період складає чуть більше 5 діб на іноземного туриста та чуть менше 3 діб на вітчизняного туриста.

5. Річна завантаженість хостелу "Kosher Hostel" в 2018 році склала 58%. За останні три роки діяльність хостела є прибутковою. З урахуванням того, що дохід хостелу щорічно зростає, чистий прибуток а рентабельність продажу за досліджуваний період має тенденцію до зниження.

6. З проведеної оцінки якості послуг хостелу "Kosher Hostel" шляхом анкетування 100 клієнтів хостелу слідує:

- найбільш важливою складовою послуги хостелу є привітний прийом в рецепції, Практично таку ж важливість в очах споживача мають такі елементи як чистота в номері та наявність Інтернету та географічне положення хостелу;

- в той же час більшості споживачів послуг хостелу не надається важливою можливістю замовити їжі в номері в зв'язку з наявністю поблизу розташування хостелу "Kosher Hostel" значної кількості кафе та ресторанів, недалеко відстань від транспортних вузлів дає змогу вважати не дуже важливою послугою наявність трансферу.

- результати анкетування клієнтів хостелу були використані для розрахунку індексу споживчої задоволеності (ІСЗ). Він розраховується на основі оцінок загальної задоволеності за 5-розрядної шкалою, починаючи з вкрай незадоволених і закінчуючи повністю задоволеними клієнтами;

- середній та індивідуальні індекси задоволеності споживачів хостелу "Kosher Hostel" досить високі, але не є абсолютними, тому що в якості надаваних послуг є недоліки;

- аналіз результатів обстеження клієнтів (анкета гостя) показав, що якість послуг бронювання номерів низька, гості не задоволені послугою заказу їжі в номер і часом виникають складнощі з виходом в Інтернет через Wi-Fi. Слід також підвищити професійну придатність адміністраторів.

7. В ході усного опитування клієнтів хостелу були виявлені конкретні недоліки в діяльності "Kosher Hostel": 55% опитуємих отримали добре враження від проживання у хостелу "Kosher Hostel" і будуть його рекламувати як засіб розташування для своїх друзів та знайомих, 31% - нейтральні відвідувачі – перебування в хостелі їх задовільнило, але вони не захваті, щоб рекомендувати його друзям та знайомим і 14% - клієнти, яких перебування не задовільнило і вони будуть рекомендувати не зупинятися в даному закладі. 14% - потенціальні втрати клієнтури хостелу на майбутнє.

8. По бажанню більшості опитаних гостей хостелу "Kosher Hostel" слід розробити ряд додаткових послуг та удосконалити існуючі, що дасть змогу залучити нову клієнтуру і зацікавити постійну.

Незважаючи на позитивні економічні показники, в найближчому майбутньому успішна діяльність хостелу "Kosher Hostel" може дати збій. Пов'язано це з постійно зростаючою конкуренцією. Тому, щоб остаточно не розчарувати клієнтів і зовсім їх не втратити, постає необхідність підвищення якості та розширення асортименту послуг, що надаються.

З наведеного дослідження вважаємо доцільним рекомендувати ряд заходів покращення якості послуг, які бажали би більшість з опитуваних гостей хостелу.

Захід 1. Удосконалення роботи служби прийому і розміщення.

Захід 2. Удосконалення асортименту послуг, що надаються хостелом "Kosher Hostel":

2.1. Включення в вартість послуги з проживання сніданок.

2.2. Підключення POST-терміналу банку для розрахунку з клієнтами платіжними картками.

2.3. Розширення зони дії Wi-Fi та впровадження більш потужного Інтернету ніж існуючий в хостелі.

2.4. Надання послуг екскурсоводів по пам'яткам Одесі та Одеської області, реалізація білетів в театри Одеси та клуби.

Проведений в дослідженні розрахунок економічного ефекту свідчить, що впровадження запропонованих заходів підвищення якості послуг хостелу "Kosher Hostel" прогнозовано може збільшити чистий прибуток закладу на 213,2 тис. грн., що на 68% більше фактичного чистого прибутку 2018 року.

Для того, щоб підтримувати якість послуг обслуговування клієнтів на високому рівні, хостелу "Kosher Hostel" розроблено методику контролю над якістю послуг.

## АНОТАЦІЯ

**Вініченко А. В. «Шляхи підвищення якості послуг підприємств готельного господарства»**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм»

*(шифр та назва спеціальності)*

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні основи управління якістю послуг в готельному господарстві.

Проаналізовано господарську діяльність хостелу «Kosher Hostel», оцінено якість послуг, що надає хостел, визначено вимоги споживачів до якості зазначених послуг

Запропоновано рекомендації щодо підвищення якості послуг, що надає хостел «Kosher Hostel» та удосконалення управління якістю зазначених послуг

**Ключові слова:** готель, хостел, послуга, споживачі, якість, управління, «Kosher Hostel»

## ANNOTATION

**Vinichenko A.V "Ways to improve the quality of services of hotel industry enterprises"**

Qualifying work on the receipt of educational baccalaureate from speciality 242 "Tourism"

*(code and name of speciality)*

Odesa National Economic University. - Odesa, 2019.

Theoretical bases of quality management services in the hotel. Analyzes economic activity hostel "Kosher Hostel, rated the quality of services that provides hostel, defined the requirements to the quality of these services.

Recommendations to improve the quality of services that provides Kosher hostel Hostel» quality management and improvement of these services.

**Keywords:** Hotel, hostel, service consumers, quality management, "the Kosher Hostel»