

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри  
доц. Давиденко І. В.

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 242 «Туризм»

за освітньою програмою «Туризм»

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

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки  
Лаврик Ольга Олександрівна \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент  
Галасюк Світлана Сергіївна \_\_\_\_\_  
(підпис)

**Одеса – 2019**

## АНОТАЦІЯ

**Лаврик О.О. «Шляхи підвищення якості послуг підприємств готельного господарства (на прикладі готелю Гагарін в м. Одеса)».**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Туризм» за освітньою програмою «Бакалавр»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти поглиблення вивчення засад теорії визначення якості послуг в готельному господарстві та розроблення основних рекомендацій щодо підвищення якості послуг готелю.

Проаналізовано готель «Гагарін» та проведено аналіз конкурентної позиції готелю «Гагарін» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів.

Запропоновано комплекс заходів для підвищення якості послуг в готелі «Гагарін».

**Ключові слова:** якість готельних послуг, підвищення якості, критерії, методика оцінки готельних послуг, конкурентна позиція готелю.

## ANNOTATION

**Lavryk O. "Ways of improving the quality of services of enterprises of the hotel industry (for example, Hotel Gagarin in Odessa)."**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty "Tourism" for the educational program "Bachelor"

Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The theoretical aspects of deepening the study of the principles of the theory of the quality of services in the hotel industry and the development of the main recommendations for improving the quality of the hotel services are considered in the paper.

The hotel "Gagarin" was analyzed and an analysis of the competitive position of the hotel "Gagarin" was conducted to explore the possibilities for improving the quality of service for tourists.

The complex of measures for improving the quality of services offered at the hotel "Gagarin" is offered.

**Keywords:** quality of hotel services, improvement of quality, criteria, methodology for evaluating hotel services, hotel's competitive position.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....	6
1.1. Поняття та особливості якості надання готельних послуг.....	6
1.2. Основні підходи до визначення якості послуг готельних підприємств ....	12
1.3. Критерії та методика оцінки якості готельних послуг.....	18
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ГАГАРІН».....	26
2.1. Організаційно-економічна характеристика діяльності готелю «Гагарін»	26
2.2. Визначення якості надання послуг в готелі «Гагарін».....	34
2.3. Оцінка конкурентної позиції готелю «Гагарін» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів.....	39
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «ГАГАРІН».....	46
3.1. Розробка комплексу заходів щодо підвищення якості послуг готелю «Гагарін» в м.Одеса.....	46
3.2. Пошук резервів та економічне обґрунтування запропонованих заходів ..	54
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	66
ДОДАТКИ .....	69

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Готельний бізнес в Україні під впливом часу стає справжньою індустрією послуг. Готелі, призначені для тимчасового проживання осіб, все частіше перетворюються на туристичний повносервісний комплекс, у якому надаються безліч різних послуг. Питання підвищення їх якості займають особливе місце серед проблем розвитку готельних послуг в Україні. Престиж країни і враження, які залишаються у туристів після повернення додому, залежать від того, наскільки комфортним і гармонійним було перебування в готелі, наскільки доброзичливим і професійним був обслуговуючий персонал [17, с. 6].

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що вивченню проблем оцінки та шляхів підвищення якості послуг готельних господарств приділяється багато уваги у працях таких вітчизняних вчених як Бедрадіна Г. К. [7], Галасюк С.С. [8], Герасименко В. Г. [10], Ладиженська Р.С. [12], Мальська М. П. [14], [28], Пандяк І. Г. [14], Папирян Г.А. [17], Писаревський І.М. [18], Стригунова М. [20] та багато інших.

Однак низка питань, пов'язаних з особливостями формування шляхів підвищення якості послуг готельного господарства залишається невирішеною, що зумовлює об'єктивну необхідність здійснення подальших досліджень в даному напрямку.

**Об'єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є процес визначення якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.

Готель «Гагарін» – чотиризірковий готель, розташований в елітному курортному районі Одеси – Аркадії. Рівень сприйняття закладу, його сервісу та якості надання послуг – високий. Інтер'єр та екстер'єр готелю відповідають стандартам 4-зіркового готелю та державним стандартам ДСТУ 4527:2006. Кваліфікація персоналу, організаційна структура та укомплектованість штату відповідає категорії 4-зіркового готелю. Контингент гостей багатомовний, близько 50 % відвідувачів – іноземці, але гості готелю відмічають у працівників недостатній рівень володіння іноземними мовами. Окрім стандартних послуг готель «Гагарін»

досить активно надає послуги конференц-сервісу та має в своєму розпорядженні 9 конференц-залів. Однак, незважаючи на популярність закладу серед ділових туристів виручка компанії є сезонною, в міру сезонності попиту.

**Предмет дослідження** – сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю підвищення якості послуг підприємств готельного господарства.

**Метою роботи** є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на підвищення якості надання послуг готельними підприємствами на прикладі готелю «Гагарін».

Досягнення поставленої мети потребує виконання **завдань дипломної роботи**:

- визначити поняття та особливості якості надання готельних послуг;
- охарактеризувати основні підходи до визначення якості послуг готельних підприємств;
- розглянути критерії та методика оцінки якості готельних послуг
- дати організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «Гагарін»;
- визначити якість надання послуг в готелі «Гагарін» ;
- оцінити конкурентну позицію готелю «Гагарін» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів;
- розробити комплекс заходів щодо підвищення якості послуг готелю «Гагарін» в м. Одеса;
- провести пошук резервів та економічне обґрунтування запропонованих заходів.

**Методологія і методи дослідження.** У дипломній роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи, які дозволяють системно вирішувати проблемні завдання з обраного напрямку дослідження. Найвагоміші теоретичні й прикладні розробки базуються на положеннях загальної теорії управління, економічного менеджменту, стратегічного управління та на використанні таких методів, як: *системний підхід* – при загальному вивченні основних засад оцінки якості послуг готельного господарства; *індукція та дедукція* – при дослідженні та

## ВИСНОВКИ

Підсумовуючи результати проведеної роботи можна робити наступні висновки:

1. Готельна послуга це складне і комплексне поняття, що споживачем сприймається суб'єктивно і формується в ході обслуговування при тісній взаємодії виконавця і споживача, оцінити до отримання яку неможливо. У наданні готельних послуг найважливішу роль відіграють питання якості, що показує відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам, тоді як критерієм оцінки послуги для споживача являється ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного.

2. У міжнародній практиці менеджменту відпрацьовано два підходи визначення якості обслуговування: перший ґрунтується на визначенні корисних характеристик процесу надання послуг та проведення її оцінки, а другий – на основі аналізу недоліків в процесі обслуговування клієнтів. У вітчизняній практиці важливим підходом також є відповідність готельного обслуговування стандартам і нормативам. На основі цих підходів формується ефективний механізм управління якістю надання готельних послуг. Сприйняття споживачем якості готельного обслуговування залежить від його емоційного настрою, тому оцінка якості готельного обслуговування є доволі суб'єктивним завданням. Управління якістю послуг у готельних підприємствах здійснюється у формі зовнішнього контролю (пов'язується з державними стандартами) та внутрішнього контролю (здійснюється адміністрацією за внутрішніми нормативами).

3. Оцінка якості готельних послуг проводиться за різними адаптованими методиками, серед них найпопулярніші: традиційні інспекції та рейди; опитування (анкетування) покупців; атестація персоналу; метод експертних оцінок (метод Дельфі); методика «Таємний гість»; метод SERVQUAL; метод SERVPERF; метод «критичних випадків» та метод Кано. Ці методи описують характеристики й властивості процесу обслуговування гостей, визначають рівень сприйняття якості сервісу та ступінь задоволеності споживачів готельних послуг.

4. Готель «Гагарін» – чотиризірковий готель, розташований в елітному курортному районі Одеси – Аркадії. Рівень сприйняття закладу, його сервісу та якості надання послуг – високий. Інтер'єр та екстер'єр готелю відповідають стандартам 4-зіркового готелю та державним стандартам ДСТУ 4527:2006. Кваліфікація персоналу, організаційна структура та укомплектованість штату відповідає категорії 4-зіркового готелю. Контингент гостей багатомовний, близько 50 % відвідувачів – іноземці, але гості готелю відмічають у працівників недостатній рівень володіння іноземними мовами. Окрім стандартних послуг готель «Гагарін» досить активно надає послуги конференц-сервісу та має в своєму розпорядженні 9 конференц-залів. Однак, незважаючи на популярність закладу серед ділових туристів виручка компанії є сезонною, в міру сезонності попиту.

5. Оцінка якості готельних послуг показала, що серед гостей поширена переважно позитивна оцінка роботи закладу, серед яких виділяють: розміщення поблизу району Аркадія; привітність та ввічливість персоналу; чистоту, охайність та затишок номерів; доступність ціни та ін. Серед вагомих недоліків – недостача паркомісць на автостоянці, порушення технічної конструкції будівлі, економія на матеріалах під час ремонту і, як наслідок, швидка зношеність технічного оснащення та поломка обладнання.

6. Дослідження ринкового сегменту перебування готелю «Гагарін» показали ціни та рівень обслуговування вище середнього. Оцінка конкурентоспроможності закладу проводилась за методом обчислення комплексного показника – рівень сприйняття закладу споживачем. За результатами оцінки конкурентна позиція готелю «Гагарін» – лідерська, але враховуючи конкурентні переваги суперників сформувались напрямки покращення якості надання послуг: усунення технічних недоліків, покращення сервісу та кваліфікованості кадрів, розширення переліку безоплатних послуг, розвиток спортивного відпочинку, розширення спектру додаткових послуг.

7. З метою удосконалення якості послуг в ході дослідження розроблено комплекс заходів, що включає в себе усунення технічних недоліків, покращення сервісу та підвищення професіоналізму персоналу:

- усунення технічних недоліків: провести капітальний ремонт (сума витрат на захід – 18,6 млн. грн.), установити 2 ліфти (905 тис. грн.), відремонтувати системи кондиціонування та вентиляції(800 тис. грн.);

- покращення сервісу та рівня обслуговування: оренда парковки на 70 паркомісць (1 680 тис. грн.); впровадження конусної програми знижок (8 464 тис. грн.);

- забезпечення іміджу та професіоналізму персоналу: проходження мовних курсів (195 тис. грн.); підвищення кваліфікації кадрів по спеціальностям (74,1 тис. грн. (частково реалізується за рахунок коштів персоналу).

8. Калькуляція статей витрат на реалізацію запланованих заходів потребує додаткових витрат на суму – 29 206 тис. грн. Джерелами фінансування цих заходів можуть стати доходи, отримані за рахунок:

- збільшення кількості обслугованих гостей (на 12 %, що дозволить отримати додатковий прибуток – 8 041 тис. грн., рентабельність заходів – 27,5 %);

- збільшення середньої тривалості перебування одного гостя (на 0,5 дня або 10,2 %; додатковий прибуток – 2 892 тис. грн., рентабельність заходів – 9,9 %);

- збільшення середньої вартості проживання (на 9,6 %; додатковий прибуток – 888 тис. грн., рентабельність заходів – 3,0 %).

В результаті комплексної дії факторів прибутковість програми буде становити – 4 605 тис. грн., а ефективність заходів – 15,8 %. При цьому, програма впровадження додаткових послуг (з метою управління економічними важелями) буде прибутковою – 1,97 млн. грн. та окупною – 15 % рентабельності. А ефективне планування туристопотоку та виручки в період міжсезоння дозволить подолати сезонність доходів.

Таким чином, комплекс заходів по підвищенню якості послуг готелю «Гагарін» ефективний і може бути впроваджений як апробація для готельний господарств.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023-ХІІ від 12 травня 1991 р. (редакція від 01.01.2019) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
2. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР від 15 вересня 1995 р. (редакція від 04.11.2018) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.portal.rada.gov.ua>.
3. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).
4. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).
5. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).
6. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
7. Бедрадіна Г. К. Сучасні підходи до оцінювання якості послуг підприємств туризму / Г. К. Бедрадіна // Науковий вісник. Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2011. – С. 50-59.
8. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
9. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.
10. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний

посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.

11. Должанський І. З. Конкурентоспроможність підприємства: навч. посібник / І. З. Должанський, Т. О. Загорна. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 384 с.

12. Ладиженська Р.С. Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах: конспект лекцій. / Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.

13. Лойко О.Т. Туризм і готельне господарство. Навчальний посібник. / О.Т. Лойко. – Томськ: Видавництво ТПУ, 2005. – 152 с.

14. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2 видання, перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с.

15. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Котлер Ф., Боуэн Д.Т., Мейкенз Д., – 4-е изд., перераб. и доп. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 1071 с.

16. Мельник І. М. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах / І. М. Мельник, Т. В. Химич [Електронний ресурс]. – Режим доступу:[http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14\\_2017\\_ukr/29.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf).

17. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны) / Папирян Г.А. – М.: Экономика, 2000. – 207 с.

18. Писаревський І.М. – Туризм як національний пріоритет: Колективна монографія за редакцією І.М. Писаревського. – Х. ХНАМГ, 2010. – 284 с.

19. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту. Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

20. Стригунова М. Оцінювання якості готельних послуг / М. Стригунова, М. Читалкіна // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2010. – № 6. – С. 66-67

21. Тітомир Л. А. Інфраструктура готелів туристичного класу / Л. А. Тітомир // Наукові праці [Одеської національної академії харчових технологій]. – 2014. – Вип. 46(2) – С. 333-336.

22. Феофанова О. Г. Проблемы формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе / О. Г. Феофанова, С. Г. Нездойминов // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2016. – № 1 (233). – С. 162-175.

23. Чередниченко О. Г. Якість надання послуг підприємствами готельного господарства як ключовий фактор привабливості в туристичній галузі / А.О. Чередниченко, М.В. Калінін // Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами. – Луцьк: Луцький НТУ. – 2016. – Ч.3. – С.209-211.

24. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>

25. Hotels24.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hotels24.ua>

26. Nochi.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nochi.com.ua>

27. OLX.UA [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.olx.ua>

28. Prom.ua[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.prom.ua>

29. Tripadvisor.ru [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.tripadvisor.ru/GagarinnHotel-Odessa.html>

30. UNWTO (Всесвітня туристична організація) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org>.

31. Work.ua[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.work.ua>

32. Готель «ОК Одеса» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ok-odessa.com>.

33. Готель «Арк Палас» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://arkpalacehotel.com>.

34. Готель «Аркадія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hotel-arkadia.com>.

35. Готель «Гагарін» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://gagarinn.com>.

36. Готель «Морський» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://morskoy.com>.

37. Розробка проектно-кошторисної документації на капітальний ремонт по заміні пасажирського ліфта [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://prozorro.gov.ua/en/tender/UA-2018-06-18-002152-a>

38. Чкаловські курси іноземних мов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://chkalov-school.odessa.ua>.

## Екстер'єр та інтер'єр готелю «Гагарін» в м. Одеса



Рис. А.1. Екстер'єр готелю «Гагарін» в м. Одеса [14]

	
Площа – 20 м <sup>2</sup> ; Гостей – 1-2	Площа – 21 м <sup>2</sup> ; Гостей – 1-2
<b>Стандарт</b>	<b>Покращений</b>
	
Площа – 40 м <sup>2</sup> ; Гостей – 1-4	Площа – 42 м <sup>2</sup> ; Гостей – 1-4
<b>Люкс</b>	<b>Студія</b>

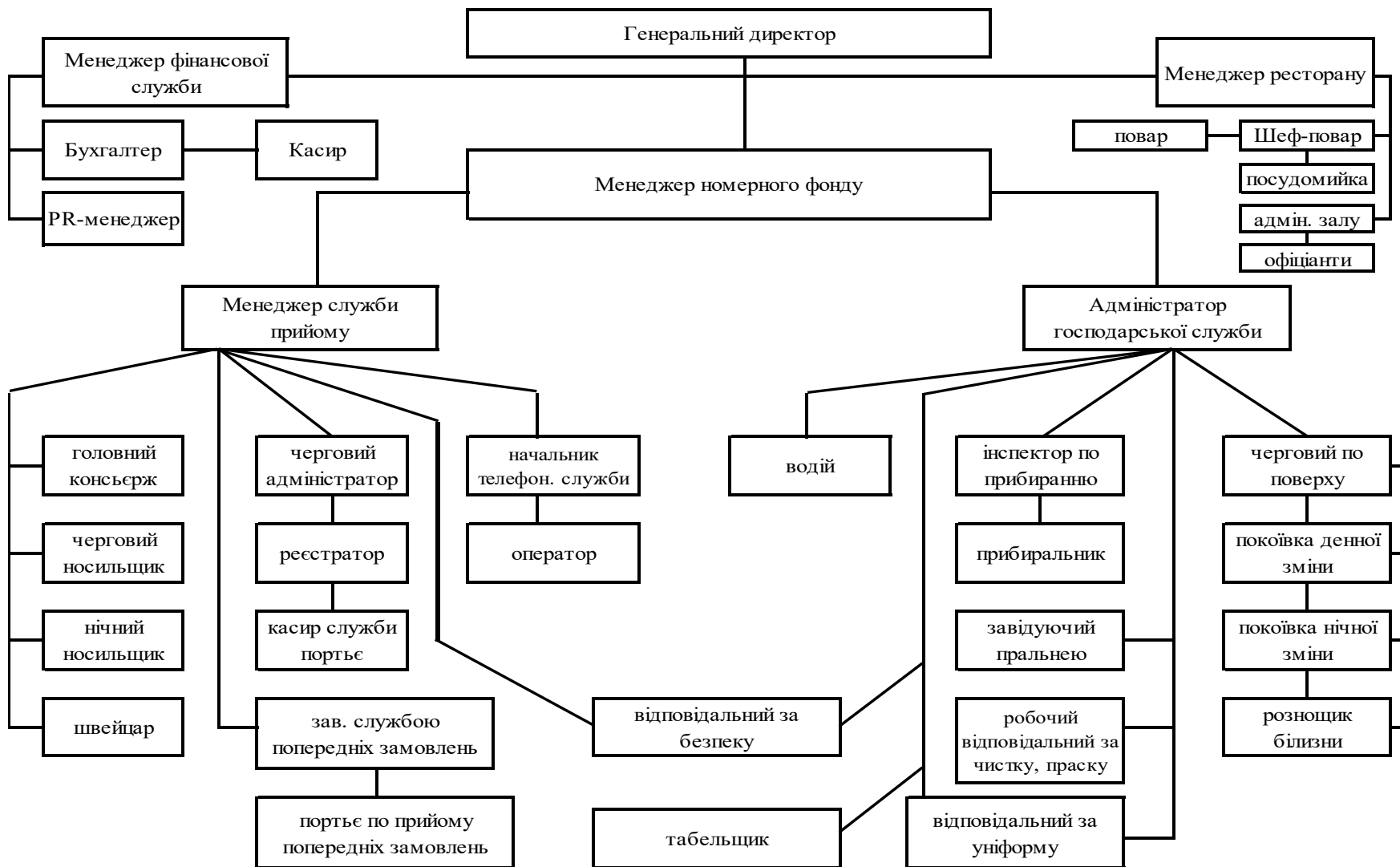
Рис. А.2. Інтер'єр готелю «Гагарін» в м. Одеса [12]

Розташування готелю «Гагарін» та віддаленість пам'яток, рекреаційних і  
розважальних закладів

Віддаленість від об'єкта	Пам'ятки, рекреаційні та розважальні заклади
В межах 500 м. знаходиться: – 28 ресторанів; – 7 розважальних об'єктів.	– ресторани «Штрудель», «TheRoasteryby Одеса», Дарана, ресторан «Чайка» – 3-4 хв. пішки; – курортний район Аркадія, «RadioactiveBar», Нічний клуб «Атлантик» – 4-7 хв пішки [15].
Найближчі пам'ятки	стадіон Спартак – 4,1 км; Свято-Пантелеймонівський чоловічий монастир 4,5 км; ринок Привоз– 4,6 км; Арабський культурний центр – 4,8 км; стадіон Чорноморець – 5,4 км; Одеська філармонія – 5,6 км [14]
Найпопулярніші пам'ятки	Одеський театр опери та балету – 6,1 км; Одеський міський сад – 6,2 км; Приморський бульвар – 6,4 км; Пам'ятник де Рішельє– 6,4 км; Потьомкінські сходи – 6,4 км; Воронцовський маяк – 7,2 км. [14].
Віддаленість готелю	Від центру міста – близько 6 км; до аеропорту Одеса – 6,8 км [13], центрального автовокзалу – 7,8 км; автовокзалу «Привоз» – 5,6 км; ЖД вокзалу «Одеса Головна» – 5,3 км, [16].

Джерело: [13], [14], [15], [16].

## Організаційна структура готелю «Гагарін» в м. Одеса [12]



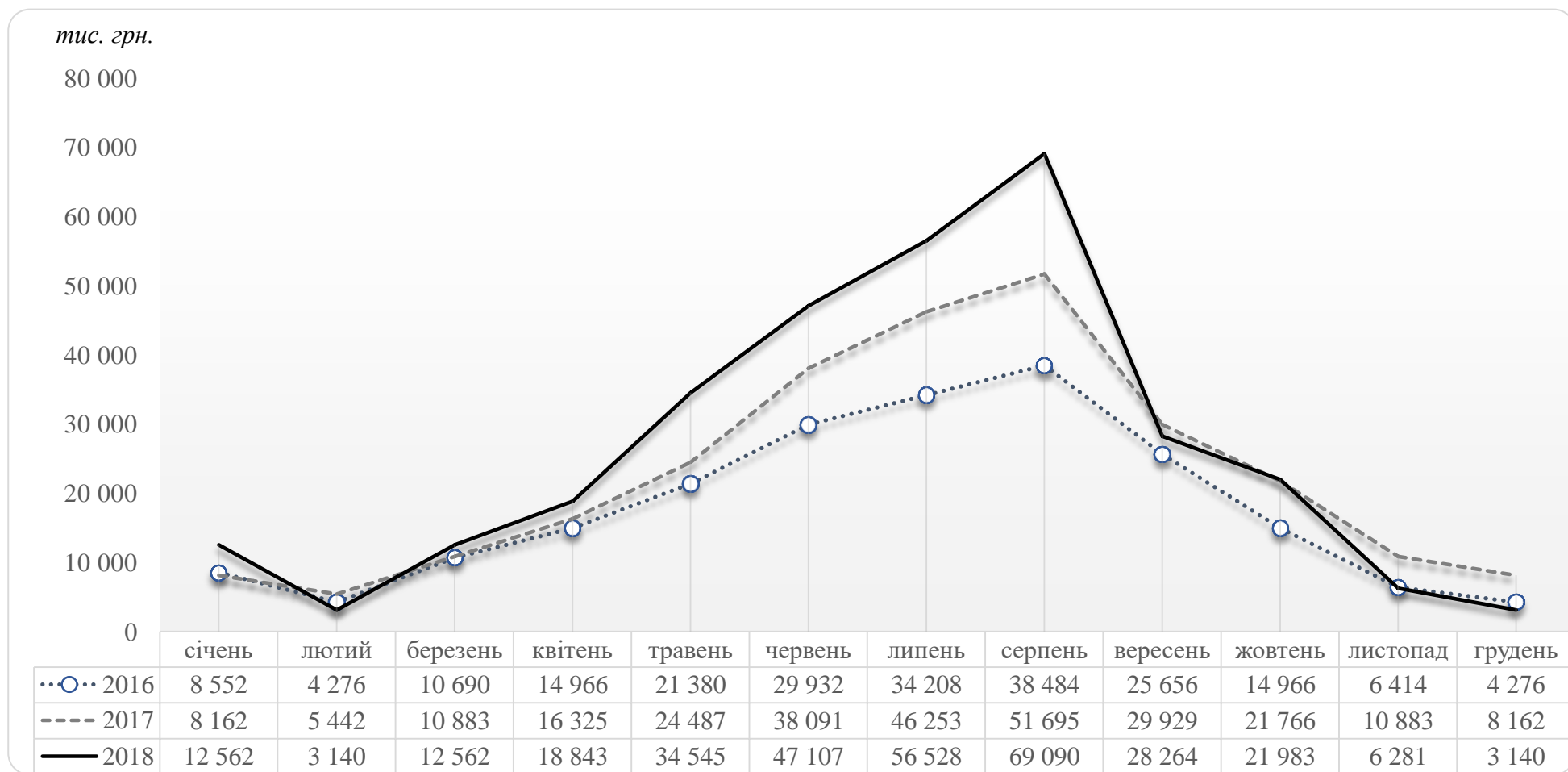


Рис. Г.1. Динаміка помісячної виручки готелю «Гагарін» за 2016-2018 рр. [12]

## Оцінка якості надання послуг методом Кано готелю «Гагарін» в м. Одеса

Критерії	Оцінка за 10-бальною шкалою <sup>1</sup>	Позитивні відмітки	Кількість відміток	Оцінка за 10-бальною шкалою	Негативні відмітки	Кількість відміток	Середній бал
1	2	3	4	5	6	7	8
Респондент		<i>турист – громадянин України</i>					
1. Територіальне розташування	9,1	Розміщення поблизу району Аркадія	79	–	–	–	9,1
2. Атмосфера готелю, створена персоналом, рівень обслуговування	10,0	Привітний персонал, ввічливий, допомога від швейцарів (ввічливість)	67	5,5	Не вітаються зранку, не посміхаються, не дотримуються норм поведінки	24	8,8
3. Інтер'єр та чистота приміщення	9,2	Чисто, охайно, затишно	66	4,3	Слабка шумоізоляція	34	6,6
				4,2	Поламане обладнання у ванній	28	×
				5,1	Слабкий дешевий ремонт, бідний інтер'єр	13	×
				5,4	Сторонні запахи в ванній кімнаті	11	×
				6,5	Неприбраний номер після попередніх гостей	4	×
				5,3	Пил на полицях та вікнах	3	×
4. Паркінг і мобільність по готелю	8,0	Безкоштовний паркінг	53	5,4	Немає вільних місць на парковці готелю, бо паркінг загальний;	32	6,9
				6,5	Мало ліфтів – 2 на 19 поверхів, тривале очікування	22	×

<sup>1</sup>Оціночна шкала побудована за принципом: від 10 – найвища відзнака до 1 – найгірша відзнака на думку користувача послуги.



Продовження табл. Д.1

1	2	3		4	5		6
5.Естетичні	9,2	Гарний краєвид з вікна	46	5,5	Вигляд з вікна	12	8,4
6. Ціна	9,5	Ціна-якість <input type="checkbox"/> відповідає очікуванню	35	3,0	Співвідношення ціна-якість не відповідає очікуванню	5	8,7
7. Комфорт спального місця	8,7	Зручні матраци	34	3	Незручні, надто м'які матраци	2	8,4
8. Харчування	7,5	Гарний сніданок	24	6	Прогрішився смак сніданку	1	7,3
	10,0	Ресторан: гарне обслуговування, смачна кухня, знижка 10 % за клієнтів готелю	22	5	Недостатня кваліфікованість персоналу, офіціантів	2	×
9. Додаткові послуги в номері	10,0	Міні-бар, шампанське, цукерки	12	6,5	Пустий міні-бар	3	9,3
10. Wi-Fi та Інтернет	9,0	Висока швидкість	6	3,0	Низька швидкість	2	7,5
Респондент		турист – іноземець, не громадянин України					
1. Атмосфера готелю, створена персоналом, рівень обслуговування	9,0	Привітний персонал, ввічливий, допомога від швейцарів (ввічливість)	57	4,5	Не посміхаються, не дотримуються норм поведінки	6	8,6
2. Знання іноземної мови та навички користування	7,1	На достатньому середньому знання англійської персоналом готелю, покоївками – на достатньому	54	2,5	Слабке володіння персоналом англійської мови	16	5,8
				2,0	Не знання турецької, німецької, французької мов	4	×
3. Інтер'єр та чистота приміщення	9,0	Чисто, охайно, затишно	35	3,5	Слабка шумоізоляція	36	5,7
				4,5	Слабкий дешевий ремонт, бідний інтер'єр	5	×

Продовження табл. Д.1

1	2	3		4	5		6
3. Інтер'єр та чистота приміщення				3,3	Поламане обладнання у ванній	12	×
4. Паркінг і мобільність по готелю	8,0	Безкоштовний паркінг	33	6,0	Немає вільних місць на парковці готелю, бо паркінг загальний для ТРЦ та готелю;	22	6,7
				4,8	2) Мало ліфтів – 2 на 19 поверхів, тривале очікування	16	×
5. Територіальне розташування	10,0	Розміщення поблизу району Аркадія	31	–	–	–	10,0
6. Ціна	9,5	Ціна-якість □ відповідає очікуванню	30	2,0	Співвідношення ціна-якість не відповідає очікуванню	7	8,5
7. Комфорт спального місця	8,0	Зручні матраци	20	4,3	Незручні, надто м'які матраци	3	7,5
8. Харчування	9,5	Гарний сніданок	18	6	Не смачний сніданок	1	9,3
	9,0	Ресторан: гарне обслуговування, смачна кухня, знижка 10 % за клієнтів готелю	10	5,5	Недостатня кваліфікованість персоналу, офіціантів	5	×
9. Wi-Fi та Інтернет	9,0	Висока швидкість	5	5,5	Низька швидкість	1	7,8
10. Естетичні	7,1	Гарний краєвид з вікна	4	5,3	Вигляд з вікна	3	6,3

Джерело: складено автором за даними [13; 14; 15; 16]

## Додаток Е

Додаткові розрахунки для калькуляції витрат по впровадженні бонусної програми готелю «Гагарін» в 2019 р.

Таблиця Е.1

Розрахунок витрат на впровадження скидки по трансферту гостей  
від / до аеропорту «Одеса»

Показники	Перевезення легковим авто	Перевезення автобусом
Кількість туристів в 2019 році	33 077	33 077
Пасажиромісткість, місць	3	40
Кількість поїздок за пасажиромісткістю, од./рік	11026	827
Кількість поїздок за пасажиромісткістю, од./день (округлення до більшого)	30,2	2,3
	31 поїздка	3 поїздки
Вартість 1 поїздки, грн.	100	100
Витрати на поїздку в місяць, грн.	93 000	9 000
Річні витрати на трансфер з аеропорту, грн.	1 116 000	108 000
Річні витрати на трансфер з аеропорту/ в аеропорт, грн.	2 232 000	216 000

Джерело: розраховано автором за даними [35]

Таблиця Е.2

Розрахунок витрат на впровадження знижки по зниженню ціни на туриста, що  
заселяється до номеру один на 15 % від вартості номеру

Показники	Кількість туристів, осіб	Виручка, тис. грн.	Бонуси	Витрати на впровадження бонусів, тис. грн.
Надано послуг ночівель в 2018 році	165 053	314 045	×	×
– з них "singlesellers"	15 500	29 492	15 % знижка	4 424

Джерело: розраховано автором за даними [35]

Таблиця Е.3

Розрахунок витрат на впровадження знижки 25 % + накопичувальна до 30%  
за групове бронювання номерів бізнес-туристами

Показники	Кількість туристів, осіб	Виручка, тис. грн.	Бонуси	Витрати на впровадження бонусів, тис. грн.
Надано послуг ночівель в 2018 році	165 053	314 045	×	×
– з них бізнес-туристам	34 893	69 531	×	×
– з них групове поселення	7 676	15 297	25 % знижка	3 824

Джерело: розраховано автором за даними [35]