

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління готельним та ресторанным бізнесом»
на тему: «Шляхи формування стратегії управління якістю послуг
підприємств готельної сфери»

Виконавець

Студентка 60 групи, ФМЕ
Шаламай Тетяна Олександрівна

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

Науковий керівник

канд. екон. наук, доцент

_____ (науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов Сергій Георгійович

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальності теми. Функціонування і розвиток підприємства сфери обслуговування в ринковій економіці, а також сучасне управління якістю послуг вимагає науково обґрунтованого підходу до формування стратегій. В науковій літературі в області стратегічного менеджменту, поняття «стратегія» трактується як комплекс заходів і способів, якими повинні керуватися підприємства з метою здійснення власної місії та досягнення соціально-економічного ефекту від господарської діяльності.

Санаторно-курортні підприємства потребують розвитку стратегії якісного сервісу. Розробка такої стратегії забезпечить ефективне та перспективне управління підприємством.

Мета дослідження. Визначення напрямів формування стратегії управління якістю послуг на підприємствах сфери гостинності, а також розробка пропозицій щодо вдосконалення методики оцінювання ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз».

Завдання дослідження:

- розглянути науково-теоретичні основи формування стратегії управління якістю послуг;
- дослідити закордонний досвід стратегічного управління якістю послуг;
- розглянути особливості формування стратегії управління якістю готельних послуг;
- надати загальну характеристику санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз»;
- проаналізувати економічну діяльність санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз»;
- надати характеристику стану управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно-Бугаз»;
- запропонувати заходи щодо вдосконалення методики оцінювання ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз»;

- сформувати модель стратегічного управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно-Бугаз».

Об'єктом дослідження є процес формування стратегії управління якістю послуг підприємств готельної сфери.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо удосконалення управління підприємством санаторно-курортної сфери на засадах стратегії управління якістю послуг.

Методи дослідження. Системний підхід, методи економічного, логічного, порівняльного, статистичного аналізу та прогнозування, фінансового аналізу та ін. Дані методи застосовувалися в різних комбінаціях на різних етапах дослідження в залежності від поставлених цілей і розв'язуваних завдань. Діаграма Ісікави, контрольний листок, Діаграма Парето.

Інформаційна база дослідження. Вдослідженні використовувалися монографії, наукові статті, нормативно-правові акти України, внутрішня статистична та бухгалтерська звітність санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Загальний обсяг роботи становить 88 сторінок. Основний її зміст викладено на 80 сторінках. Робота містить 24 таблиць та 5 рисунків, список використаних джерел із 57 найменувань. Публікації та апробація результатів дослідження.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано тези тему «Стратегічні підходи до розвитку підприємств готельного бізнесу» в електронному збірнику тез V Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Стратегії, проблеми та розвиток економічних систем в умовах глобальної нестабільності», випуск 2019 р.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Науково-теоретичні основи стратегії управління якістю послуг»** розглянуто сутність стратегічного управління підприємством, закордонний досвід стратегічного управління якістю, особливості формування стратегії управління якістю готельних послуг.

У другому розділі **«Аналіз діяльності санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз»** надано загальну характеристику санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз». Проведено аналіз економічної діяльності та розглянуто стан управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно-Бугаз».

У третьому розділі **«Основні напрями формування стратегії управління якістю послуг санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз»** сформовано структурно-функціональну модель оптимізації системи управління якістю санаторно-курортних послуг. Запропоновано заходи щодо вдосконалення методики оцінювання ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно - Бугаз».

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Узагальнення теоретичних підходів науковців щодо визначення ролі і місця підприємств готельного господарства на сучасному етапі соціально-економічного розвитку України, стало підставою для обґрунтування авторського розуміння сутності поняття «стратегія управління якістю послуг». Під стратегічним управлінням якістю послуг розуміється система управлінських рішень, спрямованих на вибір дій, які синтезують різнопланові стратегічні цілі підприємства відносно якості.

2. Стратегічне управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства має свої відмінності, обумовлені специфічністю послуг. Цим

пояснюється доцільність запропонованого концептуального підходу до стратегічного управління підприємством готельного господарства, в якому відображено не тільки структурні складові процесу стратегічного управління підприємством, а й інструменти менеджменту якості.

3. Проведено аналіз економічної діяльності санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз». Результат аналізу показав, що загальна вартість джерел формування господарських засобів за 2018 рік збільшилась на 3431,8 тис грн. Значну частку вартості джерел формування займає власний капітал (на початок – 73,3 %, на кінець – 61,7 %). На початок року 26,7 % вартості джерел формування складала зобов'язання підприємства (з них 63 % - довгострокові зобов'язання, 37 % - поточні зобов'язання), а на кінець – 38,3 % (з них 61,3 % - довгострокові зобов'язання, 38,7 % - поточні зобов'язання).

4. За методикою діаграми Ісікавита Парето проаналізовано стан управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно-Бугаз». Встановлено, що керівництву санаторно-курортного об'єднання «Кароліна Бугаз» необхідно в першу чергу вирішити проблему з модернізацією основних засобів.

5. За результатами дослідження стану управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні, в роботі розроблено структурно-функціональна модель оптимізації системи управління якістю послуг санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз».

6. Ґрунтуючись на доведеному в роботі висновку про те, що інформаційне забезпечення є базовою основою для прийняття рішень щодо стратегічного управління якістю послуг керівництву підприємства рекомендовано сформувати інтегровану інформаційну систему з метою забезпечення споживачам і суб'єктам туристичної діяльності Інтернет доступу до інформації та онлайн бронювання послуг санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз».

7. Запропоновано методика оцінювання співробітників на основі розрахунку комплексного показника компетентності персоналу санаторно-

курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз».Рекомендовано заходи щодо удосконалення оцінки ділових якостей персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно - Бугаз».

8. Рекомендовано сформувати систему матеріального стимулювання персоналу на засадах стратегії якісного сервісу, яка враховує одночасно оцінювання якісних та кількісних складових кадрового потенціалу, визначає конкурентоспроможність кадрового потенціалу та його відповідності стандартам менеджменту якості.

АНОТАЦІЯ

Шаламай Т.О. «Шляхи формування стратегії управління якістю послуг підприємств готельної сфери».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою "Управління готельним та ресторанним бізнесом", Одеський національний економічний університет. - м. Одеса, 2019 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження - процес формування стратегії управління якістю послуг підприємств готельної сфери.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти формування стратегії управління якістю послуг.

Розглянуто світовий досвід стратегічного управління якістю послуг. Надано загальну характеристику досліджуваного підприємства. Проведено аналіз господарської діяльності санаторно-курортного об'єднання «Кароліно Бугаз». Надано оцінку стану управління якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно - Бугаз». Сформовано заходи інформаційного забезпечення стратегії управління якістю послуг. Розроблено моделі оптимізації системи управління якістю послуг якістю послуг в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно - Бугаз».

Запропоновано пропозиції щодо вдосконалення оцінки ділових якостей

персоналу санаторно-курортного об'єднання «Кароліно - Бугаз».

Ключові слова: стратегії, управління якістю, санаторій, інформаційне забезпечення, модель, методика оцінювання, персонал.

ANNOTATION

Shalamay T. O. "Ways to formulate a strategy for managing the quality of services in the hotel industry".

Qualification work for the Master's Degree in the specialty 241 "Hotel and Restaurant Business" under the Master's program "Management of Hotel and Restaurant Business", Odessa National Economic University. - Odessa, 2019

The Master's qualification work consists of three sections. The object of study is the process of forming a quality management strategy for services provided by the hotel industry.

The theoretical aspects of forming a strategy of quality management of services are considered in the work.

The global experience of strategic management of quality of services is considered. The general characteristic of the studied enterprise is given. The economic activity of the Karolino Bugaz health resort is analyzed. An assessment of the quality of service management at the Carolina-Bugaz Spa Resort is provided. The measures of information support of the strategy of quality management of services have been formed. Models of optimization of the quality management system of quality of services in the sanatorium association "Carolina - Bugaz" have been developed.

Suggestions are made to improve the assessment of the business qualities of the staff of the Karolino - Bugaz health resort.

Keywords: strategies, quality management, sanatorium, information support, model, evaluation methodology, staff.