

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 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»
на тему:
«Шляхи підвищення якості надання послуг на підприємстві
готельного господарства (на прикладі готелю «IL Decameron»»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки
Чабан Валерія Максимівна

(підпис)

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент
Галасюк Світлана Сергіївна

(підпис)

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Стратегічна мета розвитку готельного господарства в Україні полягає у створенні високоякісного готельного продукту, здатного максимально задовольнити потреби споживачів і забезпечити на цій основі комплексний розвиток галузі. В сучасних умовах політичної і економічної кризи, розвитку ринкового господарства визначальним фактором іміджу та конкурентоспроможності готельних підприємств є співвідношення «ціна – якість». Ринок готельного господарства в Україні характеризується зростанням пропозиції але водночас скороченням попиту на послуги розміщення, що посилює конкуренцію в галузі. Звідси постає необхідність постійної, цілеспрямованої роботи готельних підприємств щодо формування системи якісних готельних послуг. Особливу актуальність набуває проблема підвищення якості надання послуг на підприємстві готельного господарства відповідно до міжнародних вимог і стандартів. Тому одним з найважливіших напрямків є формування стратегічних конкурентних переваг та забезпечення готельної індустрії послугами більш високої якості. Це обумовлює перегляд засад управління на підприємствах готельного господарства з позицій розробки, досягнення та систематичного підвищення рівня якості послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендації організаційно-економічного характеру, спрямованих на підвищення якості надання послуг готельними підприємствами на прикладі готелю «IL Decameron».

Завданнями даного дослідження є:

- виявлення сутності та особливостей якості надання послуг;
- систематизація відомостей про основні підходи до визначення якості надання готельних послуг;
- вивчення методів оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства;
- узагальнення даних про організаційно-економічну характеристику діяльності готеля «IL Decameron»;
- визначення якості надання послуг в готелі «IL Decameron»;
- оцінювання конкурентної позиції готеля «IL Decameron» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг;
- розроблення комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості обслуговування в готелі «IL Decameron»;
- економічне обґрунтування деяких пропонованих заходів.

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

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси, статистичні збірники про діяльність засобів розміщення, відомості порталу «Booking.com», інформація про окремі підприємства готельного господарства м. Одеси та, зокрема, про готель «IL Decameron».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків та списку використаних джерел (67 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 97 сторінок. Основний зміст викладено на 80 сторінках. Робота містить 23 таблиці, 11 рисунків та 6 додатків.

Публікації. За результатами виконаної кваліфікаційної роботи опубліковано три тези доповідей у збірниках матеріалів міжнародних науково-практичних конференцій:

– Особливості обслуговування туристів у туристичних базах / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції, 12 квітня 2018 р. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 228-231.

– Розвиток інновацій у світовій індустрії гостинності / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 10 квітня 2019 р. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 874-877.

– Методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства / В. М. Чабан // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених: у 3-х томах. – Т. 2. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 70-74.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні аспекти визначення якості надання послуг на підприємствах готельного господарства»* розглянуто сутність та особливості якості надання готельних послуг; вивчено основні підходи до якості обслуговування в готелях; систематизовано основні методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства

У другому розділі *«Дослідження якості надання послуг в готелі «IL Decameron»»* розглянуто організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «IL Decameron»; зроблено визначення якості надання послуг у цьому засобі розміщення за певною методикою; проведено оцінку конкурентної позиції готелю зроблено аналіз інфраструктури, призначеної для організації ділового туризму в Одеській «IL Decameron» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг

В третьому розділі *«Основні рекомендації щодо підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron»* розроблено комплекс заходів щодо підвищення кваліфікації персоналу та вдосконалення елементів системи автоматизації в готелі «IL Decameron» та зроблено їх економічне обґрунтування.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення якості надання послуг готельними підприємствами на прикладі готелю «IL Decameron». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Якість надання послуг – це складний, важко регульований, але дуже важливий аспект сучасного підприємства готельного бізнесу. Для надання якісних готельних послуг потрібні спеціальні умови, та кожного разу одна й та сама послуга надається індивідуально для кожного споживача; стандартизація якості, її підтримка і контроль є важливими складовими успішного розвитку як одного підприємства готельного господарства України, так і всього туристичного ринку в цілому. Якість надання послуг є ключовим фактором привабливості і конкурентоспроможності підприємств готельного господарства, визначає рівень споживчої привабливості складових елементів обслуговування, відповідних очікуваним стандартам.

2. Якість надання готельних послуг – це комплексний критерій, основними елементами якого є: стан і структура номерного фонду: площа номерів та їх чистота, частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей; відповідність матеріально-технічної бази готельного підприємства сучасним стандартам (стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо); наявність, стан і режим роботи закладів харчування:

ресторанів, кафе, барів і т. п.; розвиток інфраструктури готельного комплексу (стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштованість прилеглої до готелю території); технічне та інформаційне оснащення; забезпечення можливості надання низки додаткових послуг.

3. На сьогоднішній день розроблена і адаптована достатня кількість різних методів оцінки рівня якості послуг загалом і готельних зокрема. Розглянуті методи оцінки якості готельних послуг можна розглядати як практичні рекомендації дій спрямованих на поліпшення сервісів, залучення гостей, підвищення ефективності готельного бізнесу. Дані методи дозволяють виявити переваги та недоліки в конкретному бізнесі, визначити напрямки підвищення кваліфікації персоналу і забезпечити оперативний зворотний зв'язок. Використання зазначених методів забезпечить підвищення конкурентоспроможності підприємства індустрії гостинності.

4. Готель «IL Decameron» – це елегантний мінімалізм, ідеальний баланс між елегантністю і комфортом, завдяки мінімалістичному, суворому і простому дизайну. Готель «IL Decameron» з італійським стилем, цінностями і особливим шармом, створений, щоб стати для гостей другою домівкою. Тут гармонійно поєднується гостинність, робота, зустрічі та відпочинок в особливій обстановці. За результатами проведеного аналізу виявлено, що у 2019 році порівняно з 2018 роком, обсяг реалізованих послуг та виручка від їх реалізації значно зросли. Це викликано зростанням попиту на послуги розміщення з боку іноземних громадян, гнучкою ціновою і маркетинговою політикою та стабілізацією національної економіки.

5. Якість надання послуг в готелі «IL Decameron» визначена за методикою SERVQUAL, в якій закладено такий тезис: сприймана якість обслуговування визначається розбіжністю між очікуваннями споживача і реально сприйнятою якістю. Коли очікування перевищують сприйнятий рівень обслуговування, гості відчувають незадоволеність і оцінюють обслуговування як неякісне. Коли якість послуги перевершує очікування, обслуговування сприймається як дуже хороше, гість задоволений. У результаті проведеного розрахунку показник якості обслуговування у готелі «IL Decameron» SERVQUAL становив (-3,15). Також було розраховано зважену оцінку якості з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становить (-0,123). Від'ємне значення цих показників свідчить про те, що очікування гостей були дещо більшими, ніж їхнє фактичне сприйняття якості обслуговування у готелі «IL Decameron». Таким чином, виявлено негативні чинники, які впливають на задоволеність споживачів послугами готелю «IL Decameron», що потребує розроблення заходів із підвищення якості готельного продукту.

6. Одним із найважливіших напрямків формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є надання послуг більш високої якості порівняно з конкуруючими аналогами. Якість послуг готельного закладу, в умовах сучасного виробництва – найважливіша умова його ефективності, рентабельності та конкурентоспроможності. Основними конкурентами готелю «IL Decameron» є: «Бристоль», «Дюк», «Hotel de Paris

Odessa MGallery by Sofitel» (скор. «Hotel de Paris»). Найкращу позицію має «Hotel de Paris» (9,43 балів). Другу позицію посідає «IL Decameron» (9,39 балів). Третє місце займає готель Дюк (9,32 балів). Готель «Бристоль» знаходиться на четвертому місці (9,19 балів). Проведена оцінка конкурентної позиції готелю «IL Decameron» також дозволила виявити проблеми якості обслуговування і якості роботи обслуговуючого персоналу.

7. Нами пропонується наступні заходи щодо підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron»:

1) Розробка комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелю «IL Decameron».

2) Впровадження оцінки персоналу готелю «IL Decameron» на основі компетентнісного підходу

3) Підвищення якості надання послуг за рахунок автоматизації готелю на основі QR-кодів, впровадження готельних замків Hotek QR

4) Підвищення якості надання послуг за рахунок впровадження системи експрес check-in.

5) Впровадження процедури сервіс-аудиту («таємний гість»).

8. Впровадження заходів щодо підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron» дозволить збільшити доходи готелю на 8488,5 тис. грн. і прибуток на 1136,3 тис. грн., що свідчить про доцільність їх впровадження.

АНОТАЦІЯ

Чабан В. М. «Шляхи підвищення якості надання послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі готелю «IL Decameron»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес визначення якості надання послуг в готелі «IL Decameron».

У роботі розглянуто сутність та особливості якості надання готельних послуг; вивчено основні підходи до якості обслуговування в готелях; систематизовано основні методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.

В аналітичній частині розглянуто організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «IL Decameron»; зроблено визначення якості надання послуг у цьому засобі розміщення за певною методикою; проведено оцінку конкурентної позиції готелю зроблено аналіз інфраструктури, призначеної для організації ділового туризму в Одеській «IL Decameron» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг.

Внесені пропозиції спрямовані на підвищення якості надання послуг в готелі «IL Decameron». Розроблено комплекс заходів щодо підвищення кваліфікації персоналу та вдосконалення елементів системи автоматизації в готелі «IL Decameron» та зроблено їх економічне обґрунтування.

Ключові слова: готельні послуги; якість надання готельних послуг; методи оцінки якості надання готельних послуг; готель, підприємство готельного господарства.

ANNOTATION

Chaban V. M. «Ways to improve the quality of services at the hotel industry (the example is hotel «IL Decameron»)»

Qualification work for a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» according to the educational program «Hotel and restaurant business».

Odessa National Economic University. - Odessa, 2020.

Qualification work consists of three sections. The object of research is the process of determining the quality of service in the hotel «ILDecameron».

The article considers the essence and features of the quality of hotel services; the basic approaches to quality of service in hotels are being studied; the main methods of assessing the quality of service provision at the hotel industry are being systematized.

The analytical part considers the organizational and economic characteristics of the hotel «IL Decameron»; the quality of service provision in this means of accommodation is determined according to a certain method; an assessment of the competitive position of the hotel was made, an analysis of the infrastructure designed for the organization of business tourism in Odessa «IL Decameron» to explore opportunities to improve the quality of service.

The suggestions are aimed at improving the quality of services at the hotel «IL Decameron».

A set of measures to improve the skills of staff and improve the elements of the automation system in the hotel «IL Decameron» and made their economic justification.

Keywords: hotel services; quality of hotel services; methods of assessing the quality of hotel services; hotel, hotel business.