

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 освітньою програмою «Управління готельним та ресторанным
бізнесом»

за темою: «Формування стратегії управління якістю послуг на прикладі
готелю «M1 CLUB HOTEL»»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Василькова Софія Юріївна

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Нездоймінов Сергій Георгійович

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельне господарство є в даний час однієї з найважливіших складових сфери послуг національної економіки, основою матеріально-технічної бази туризму, від ефективності функціонування якого залежить конкурентоспроможність сфери туризму та гостинності України.

Поява великих міжнародних готельних мереж на вітчизняному ринку готельних послуг посилило конкуренцію, в зв'язку з чим виникає проблема забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу. У той же час підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу тісно пов'язане з вирішенням проблем якості готельних послуг.

Рішення задач управління якістю послуг готельних підприємств вимагає розробки нових форм і методів управління, спрямованих, насамперед, на забезпечення організаційно-економічних умов ефективного функціонування готельного бізнесу в умовах нестабільності ринкового середовища. Проблеми, що пов'язані з удосконаленням системи управління якістю готельних послуг, є дуже важливими, що і визначило вибір теми та актуальність кваліфікаційної роботи.

Мета даної роботи – запропонувати заходи формування стратегії управління якістю послуг у готелі «M1 Club Hotel».

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

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо формування стратегії управління якістю послуг в готельному підприємстві.

Завдання дослідження:

- Розглянути науково-теоретичні підходи щодо формування стратегії управління якістю послуг;

- Дослідити особливості управління якістю готельних послуг;
- Розглянути алгоритм формування стратегії управління якістю послуг в сфері готельного господарства;
- Надати характеристику матеріально – технічної бази готелю;
- Провести аналіз господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel»;
- Провести аналіз якості обслуговування в готелі;
- Запропонувати заходи щодо формування стратегії управління якістю послуг в готелі;
- Розробити програму лояльності споживачів готельних послуг на засадах прогнозування завантаження готелю «M1 Club Hotel».

Методологічну основу дослідження становить комплекс заходів наукового пізнання, серед яких аналіз, синтез, систематизації, зіставлення, індукції та дедукції, абстрагування, узагальнення, формалізації, статистичний і порівняльно-правовий методи, математичного моделювання та прогнозування, SWOT-аналіз, діаграма Ісікави. Також були використані комп'ютерні програми Microsoft Office, Excel, Microsoft Word.

Інформаційною базою роботи є закони України, Укази Президента України, Постанови Уряду України, інші нормативно-правові акти, інструктивні та методичні матеріали галузевої приналежності. В роботі використовувалися матеріали наукових монографій, інформаційні матеріали науково-практичних конференцій і семінарів, періодичних видань, збірники та довідники служби державної статистики, тематична довідкова література, галузева інформація, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Практичне значення результатів, які одержані в результаті дослідження, полягають у можливості використання запропонованих заходів щодо формування стратегії управління якістю послуг, програми

лояльності споживачів готельних послуг на основі методів прогнозування сезонного завантаження підприємств гостинності та готелю «M1 Club Hotel».

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кваліфікаційна робота містить 98 сторінок, 19 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел з 68 найменувань.

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлені у тезах доповіді:

1. Василькова С.Ю. Сутність та сучасні тенденції молекулярної гастрономії / С.Ю. Василькова // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 295 с. – С. 190-193.

2. Василькова С.Ю. Науково-теоретичні основи дослідження проблем функціонування готелю / С.Ю. Василькова // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 500 с. – С. 78-81.

3. Василькова С.Ю. Основні властивості застосування цукру та його замінників / С. Ю. Василькова // МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – 358 с. С. 228-232.

4. Василькова С.Ю. Науково - теоретичні основи менеджменту персоналу / С.Ю. Василькова // 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. – 881 с. – С. 608-610.

5. Василькова С.Ю. Розвиток регіонального ринку готельних послуг в контексті підвищення якості послуг. / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених у 3 томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 2. – С. 108-112.

6. Василькова С.Ю. Визначення еколого - економічного ризику діяльності готелю «M1 CLUBHOTEL». / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених у 3 томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 3. – С. 209-212.

7. Василькова С.Ю. Основні завдання Грецької національної туристичної організації щодо розвитку туризму. / С. Ю. Василькова // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених у 3 томах. – Одеса: ОНЕУ, 2020. – Т. 2. – С. 211-215

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретико-методологічні основи стратегії управління якістю послуг**» виділено науково-теоретичні підходи щодо формування стратегії управління якістю послуг, проведено аналіз особливостей управління якістю готельних послуг, розглянуто алгоритм

формування стратегії управління якістю послуг в сфері готельного господарства.

У другому розділі «**Аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel»**» надано загальну характеристику матеріально – технічної бази готелю. Проведено аналіз господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel». Проаналізовано стан системи управління в готелі. Проведено порівняльний аналіз якості обслуговування в готелі «M1 Club Hotel» та в готелях конкурентах.

У третьому розділі «**Напрями формування стратегії управління якістю послуг у готелі «M1 Club Hotel»**» розроблено рекомендації щодо імплементації заходів стратегії управління якістю послуг у готелі «M1 Club Hotel», запропоновано впровадження методики сезонного прогнозування завантаження готелю «M1 Club Hotel» на основі мультиплікативної моделі, яка дозволить керівництву готелю оптимально спланувати матеріальні і людські ресурси, а також застосувати заходи щодо забезпечення лояльності споживачів за рахунок їх стимулювання в міжсезоння і якісного обслуговування при формуванні стратегії управління якістю готельних послуг. Розроблено програму лояльності споживачів готельних послуг готелю «M1 Club Hotel»

ВИСНОВКИ

1. За результатами розгляду наукової літератури встановлено місце політики якості і її роль в системі стратегічного управління підприємством готельного господарства. Визначено, що на даний час в більшості готельних підприємств спостерігається тенденція впровадження принципів і методів TQM. Фактично на засадах політики в сфері якості обслуговування, керівництво підприємства готельного господарства встановлює конкретні цілі та стратегію.

2. Доведено, що якість готельної послуги найскладніше піддається управлінню і контролю, причина даної проблеми полягає у

мінливості послуг. Управління якістю в готелі найчастіше пов'язано з певними витратами, які включають в себе втрату робочого часу і матеріальних засобів. Ідеальна система управління якістю в готельному підприємстві цікава тим, що на відміну від більшості інших систем виділяє людський фактор в цілій системі, одночасно визначаючи місце для технологічних характеристик якості. Встановлено, що впровадження системи якості на підприємствах готельного господарства неможливе без впровадження стандартів серії ISO 9000.

3. Розглянуто алгоритм формування стратегії управління якістю послуг в сфері готельного господарства: встановлення цілей, зовнішній стратегічний аналіз макро- і мікросередовища, внутрішній стратегічний аналіз, SWOT-аналіз, вибір і обґрунтування напрямку стратегії якості. Встановлено, що формування стратегії управління якістю послуг є комплексом стратегічних установок підприємства та перспективних програм дій, в рамках якого планується досягнення безлічі економічних, соціальних, організаційно-управлінських та інших цілей. Менеджмент якості має свою сферу відповідальності, яка виражається у відокремлених цілях, формується на базі принципів, розробки політики, стратегії, наборі функцій і методів.

4. Розглянуто позиціонування підприємства, – це п'ятизірковий клубний готель Одеси з дизайнерським інтер'єром. Готель має сертифікат, підтверджуючий те, що він пройшов перевірку Українського центру сертифікації та відповідає встановленим стандартам п'ятизіркового готелю. Встановлені ціни на проживання в готелі, одні з найвищих в місті, безпосередньо впливають на імідж і сприйняття готелю цільовою аудиторією. Номерний фонд готелю складається з 68 номерів різних категорій різного рівня комфортності. Кількість місць у готелі складає 154. На території готелю працюють 3 бари, ресторан, автостоянка, пральня, зала для проведення конференцій, сауна та салон краси.

5. За результатами аналізу господарської діяльності готелю «M1 Club Hotel» встановлено, що обсяг реалізації номерів за три роки був найбільшим у 2019 році та складає 10 871 місце-днів, отримана виручка від реалізації послуг дорівнює 57 899 551 грн. Обсяг реалізації номерів категорії «Де Люкс» складає 726 місце-днів у 2019 році. З останні 2 роки спостерігається ріст доходу від реалізації цих номерів на 1 179 735 грн. Обсяг реалізації номерів категорії «Полу Люкс» в 2019 році зменшився порівняно з 2018 роком і становить 665 місце-днів, а виручка від реалізації складає 6 681 221 грн. Обсяг реалізації номерів категорії «Стандарт з видом на море» є більшим, порівняно з іншими категоріями та складає у 2019 році 5 178 місце-днів, виручка від реалізації 24 897 091 грн. За фактором сезонності, найбільший обсяг доходу за 2019 рік припадає на серпень - 11 695 029 грн.

6. Проведений аналіз якості обслуговування в конкурентному середовищі готелю «M1 Club Hotel», у порівнянні зі СПА готелем НЕМО, Hotel de Paris Odessa MGallery by Sofitel, Чорне Море парк Шевченко, IDecameron Luxury Design Hotel, Бристоль показав, що готель «M1 Club Hotel» займає лідируючі позиції за інтегральним показником якості обслуговування на ринку готельних послуг міста Одеси та посідає третє місце.

7. Встановлено функціональні напрямки щодо формування стратегії управління якістю послуг в готелі: забезпечення та поліпшення якості (корисності) послуг, процесів, виробництва в цілому; підвищення задоволеності всіх зацікавлених сторін (споживачів, персоналу, постачальників, акціонерів, суспільства) в діяльності готелю. Керівництву готелю рекомендовано почати формувати систему управління якістю послуг, що базується на стандартах серії ISO-9000. Запропоновано заходи, які спрямовано на диференціацію додаткових послуг за рівнями якості; 1) посилення контролю якості послуг і технологічних процесів в готелі; 2)

забезпечення якості готельних послуг на основі стандарту ISO 9001; поліпшення якості на основі стандарту ISO 9004, 3) впровадження самооцінки для подальшого вдосконалення в сфері якості; 4) вдосконалення корпоративної культури і мотивації для подальшого поліпшення якості.

8. Для формування стратегії управління якістю готельних послуг запропоновано використовувати методику прогнозування сезонного завантаження готелю «M1 Club Hotel» на основі розробленої в роботі мультиплікативної моделі. Керівництву готелю надано рекомендації щодо формування програми лояльності споживачів готельних послуг, що дозволить оптимально спланувати матеріальні і людські ресурси, а також застосувати заходи щодо забезпечення лояльності споживачів за рахунок їх стимулювання в міжсезоння і якісного обслуговування.