

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

**РЕФЕРАТ**

**кваліфікаційної роботи**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

(назва магістерської програми)

**на тему: «Оцінювання якості обслуговування в готелях м. Одеси на  
прикладі готелю «Айвазовський»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

Вус Ірина Іванівна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

викладач

Козловський Роман Сергійович \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2021

## АНОТАЦІЯ

### **Вус І.І. Оцінювання якості обслуговування в готелях м. Одеси на прикладі готелю «Айвазовський»».**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – якість обслуговування готельному бізнесі. Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів обґрунтування оцінки якості обслуговування в закладах готельного бізнесу та визначення напрямів його удосконалення на прикладі готелю «Айвазовський».

Метою роботи є розробка пропозицій та заходів щодо нових методів оцінювання якості обслуговування у готелі «Айвазовський».

За результатами дослідження сформульована доцільність застосування ряду заходів, направлених на підвищення якості обслуговування в готелі «Айвазовський».

**Ключові слова:** готель, якість обслуговування, ефективність, готельне господарство, бізнес-готель

## ANNOTATION

### **Vus I.I. Evaluation of the quality of service in hotels in Odessa on the example of the hotel "Ayvazovsky".**

Qualifying work for a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Hotel and restaurant business" - Odessa National University of Economics. - Odessa, 2021.

Qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources used.

The object of research is the quality of service to the hotel business. The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of substantiation of service quality assessment in hotel business establishments and determination of directions of its improvement on the example of Ayvazovsky hotel.

The purpose of the work is to develop proposals and measures for new methods of assessing the quality of service in the hotel "Ayvazovsky".

According to the results of the study, the expediency of applying a number of measures aimed at improving the quality of service in the hotel "Ayvazovsky"

**Key words:** hotel, quality of service, efficiency, hotel management, business hotel

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

*Актуальність теми.* Останніми роками готельний ринок характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на послуги розміщення. Таке положення, як неважко здогадатися, чревато посиленням конкуренції, що і без того не давала спокійно спати власникам готелів впродовж останньої чверті двадцятого століття.

Одним з основних напрямів формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є надання послуг вищої якості в порівнянні з конкуруючими аналогами. Ключовим тут є надання таких послуг, які задовольняли б і навіть перевершували чекання цільових клієнтів.

Якісні послуги привертають увагу, викликають бажання користуватися ними, щоб полегшити життя. Позитивна ситуація, що поступово складається, в ринковій економіці, дозволяє споживачам порівняти одну послугу з іншою, а також підштовхує конкурентів до надання послуг, що постійно покращуються, при забезпеченні їх якості.

**Метою** кваліфікаційної роботи є дослідження управління якістю послуг підприємств готельного господарства. Досягнення поставленої мети зумовило вирішення наступних завдань:

- визначити сутності поняття «якість» та система показників якості послуг;
- розглянути сутність, значення та особливості готельних послуг;
- дослідити методику впровадження системи менеджменту якості на підприємстві готельного господарства;
- провести аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища готельного підприємства;
- провести аналіз системи менеджменту якості готельного підприємства;

- визначити проблеми впровадження систем менеджменту якості послуг у сфері готельного господарства;
- розглянути оптимізацію системи менеджменту якості готельного підприємства.

**Предмет дослідження** – аналіз системи оцінки якості послуг, що надаються на прикладі готелю «Айвазовський».

**Об'єкт дослідження** – процес удосконалення якості обслуговування в готелі «Айвазовський».

**Методи дослідження** - системний підхід – при вивченні оцінки якості послуг готельного господарства; індукція та дедукція; аналіз і моделювання; графічний метод.

**Інформаційна база** - Нормативні та законодавчі акти України; основні наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених; офіційні матеріали та експрес-інформація Держкомстату України; інформація з офіційного веб сайту готелю «Айвазовський»; матеріали науково-практичних видань і мережі Internet.

#### **Публікації за темою дослідження.**

1. Вус І.І. Маркетингові аспекти підвищення якості готельних послуг // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України.- Т.3, 14 квітня 2021 року.- ОНЕУ, Одеса.- С.426-430.

**Інформаційна база дослідження.** Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку готельного господарства та його тенденціям, досить мало уваги приділено управлінню конкурентоспроможності готельного підприємства.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств готельного господарства та підвищення його іміджу.

***Структура і обсяг роботи.*** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 75 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 68 сторінках.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти управління якістю послуг»** автором розглянута сутність поняття «якості готельних послуг», виділено основні фактори, що впливають на обслуговування гостей підприємств готельного господарства. Визначено основні чинники, що сприяють підвищенню якості обслуговування у готелях. Показані особливості управління укістю та шляхи її підвищення.

У другому розділі **«Оцінка управління якістю послуг на підприємстві готельного господарства»** проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати готелю. Фінансово-економічний стан підприємства є задовільним, адже за останній рік спостерігається тенденція щодо підвищення прибутковості та показники рентабельності знаходяться на високому рівні. Було виділено основного конкуренту готелю «Айвазовський».

У третьому розділі **«Шляхи вдосконалення управлінням якістю послуг на підприємстві готельного господарства»** був запропонований комплекс заходів щодо удосконалення роботи підприємства та підвищення якості обслуговування. Так, пропнується встановити систему інтерактивногт телебачення, налаогодити систему збору оцінки відгуків та активізувати рекламну діяльність. Було проведено аналіз ефективності їх використання.

## ВИСНОВКИ

Було розкрито поняття якості, визначено основні шляхи підвищення якості обслуговування, проаналізовано рівень готельних послуг в готелі «Айвазовський», були запропоновані заходи щодо поліпшення якості послуг в готелі «Айвазовський» та знайдено ефективність запропонованих заходів, які виявилися досить ефективними.

У першому розділі було розкрито поняття якості послуг в готельному бізнесі, показники якості послуги, форми і методи оцінки якості послуги.

У другому розділі було охарактеризовано готель «Айвазовський» та асортимент послуг, була проаналізована структура підприємства, був представлений аналіз цінової політики, був зроблений фінансовий аналіз діяльності готелю та SWOT — аналіз.

У третьому розділі було запропоновані заходи щодо підвищення якості послуг в готелі «Айвазовський» та надано економічне обґрунтування запропонованих заходів.

Для досягнення даної мети були вирішені наступні завдання:

1. Розглянуті теоретичні аспекти якості готельних послуг в сучасних умовах, визначені поняття якості в індустрії гостинності;
2. Проаналізувано діяльність і якість послуг, що надаються, в готелі «Айвазовський»
3. Були надані рекомендації по вдосконаленню якості послуг, що надаються, в готелі «Айвазовський».

Таким чином, мета роботи полягала в теоретичному і практичному аналізі якості готельних послуг в сучасних умовах, його роль і важливість на прикладі готелю «Айвазовський».