

**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: **«Удосконалення якості обслуговування готелів м. Одеси на  
прикладі готелю «Айвазовський»»**

**Виконавець:**

студент факультету міжнародної економіки

**Гасанов Тимур Азадович**

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

**Козловський Роман Сергійович**

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2021

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Відомо, що якісний сервіс - це прерогатива компаній, де керівництво розуміє, що високий рівень обслуговування реальний тільки в ситуації, коли всередині компанії робиться все на благо готелю. Якщо співробітник любить свою компанію, любить свою роботу, пишається брендом, репутацією компанії, то він, безумовно, буде уважний до всіх дрібниць, з яких складається уявлення про якість сервісу.

Зрозуміло, що такий підхід до побудови системи якісного обслуговування вимагає значних зусиль і вкладень, але необхідно розуміти, що це всього лише тимчасові інвестиції, завдяки яким збільшуються шанси на успіх в найближчому майбутньому.

На данний період часу, готельний ринок Одеси розвивається пасивно через низку несприятливих чинників й ця робота допоможе співпрацювати з такими умовами та нав'язати вже свої умови, будучи лідером та пропонувати свої іноваційні, сучасні та ефективні способи обслуговування.

**Мета дослідження** – вивчення процесу прийому клієнтів, сучасної організації готельного обслуговування і подальша розробка заходів щодо поліпшення якості послуг, що надаються на готельному сегменті на прикладі готелю "Айвазовський". Для досягнення поставленої мети потрібно вирішити такі завдання:

- розкрити основні поняття та сутність надання якісних готельних послуг;
- розглянути основні чинники, від яких залежить якість послуг в закладах готельного господарства;
- розглянути методи та критерії оцінювання якості послуг в закладах готельного господарства;
- сформулювати загальну характеристику та основні економічно-фінансові показники готелю "Айвазовський";
- провести аналіз якості надання послуг у готелі "Айвазовський»;
- оцінити конкурентну спроможність готелю "Айвазовський» для виявлення можливостей щодо покращення якості обслуговування туристів»;

- Виявити комплекс заходів щодо підвищення якості послуг готелю «Айвазовський»
- Розробити покращену маркетингову стратегію в готелі «Айвазовський» для виділення серед конкурентів.

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

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

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (32 найменувань) та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 68 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 60 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 7 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано 1 публікація: «Удосконалення якості обслуговування в готелях м. Одеси на прикладі готелю «Айвазовський»».

## АНОТАЦІЯ

**Гасанов Т.А. «Удосконалення якості обслуговування в готелях м. Одеси на прикладі готелю «Айвазовський».**

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

У роботі розглядаються теоретичні та методичні аспекти щодо визначення якості послуг в готельному господарстві та розроблення комплексу заходів щодо підвищення якості послуг готелю.

Проаналізовано готель «Айвазовський» та проведено аналіз конкурентоспроможності готелю «Айвазовський» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів.

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

**Ключові слова:** якість готельних послуг, якість, якість обслуговування, види та критерії готельних послуг, конкурентоспроможність готелю, заходи покращення послуг..

## ANNOTATION

**Gasanov TA "Improving the quality of service in hotels in Odessa on the example of the hotel "Aivazovsky".**

Qualification work for a bachelor's degree in «Hotel and restaurant business» in the educational program "Hotel and restaurant business".

Odessa National Economic University. - Odessa, 2021.

The scientific work considers theoretical and methodological aspects of determining the quality of services in the hotel industry and developing a set of measures to improve the quality of hotel services.

The Aivazovsky Hotel was analyzed and the competitiveness of the Aivazovsky Hotel was analyzed to study opportunities to improve the quality of tourist services.

A set of measures to improve the quality of services at the Aivazovsky Hotel has been proposed.

**Key words:** quality of hotel services, quality, quality of service, types and criteria of hotel services, competitiveness of hotel, measures to improve services.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Основні аспекти визначення якості послуг в закладах готельного господарства» автором розглянута сутність поняття «якість обслуговування», виділено основні фактори, що впливають на якість обслуговування та наведено розподілення показників якості послуг гостей. Виділено ключові компоненти, що визначають культуру обслуговування. Проаналізовано важливість якості обслуговування через високу конкурентоспроможність готелів м. Одеса. Зазначено методи та критерії оцінювання якості послуг в закладах готельного господарства.

У другому розділі «Дослідження якості обслуговування гостей у тризірковому готелі «Айвазовський»» розглянуто шляхи підвищення якості обслуговування. Проаналізовано виробничу діяльність та фінансові результати готелю «Айвазовський». Фінансово-економічний стан підприємства є задовільним, але за останні три роки спостерігається тенденція щодо зменшення прибутковості через карантинні обмеження. Було виділено основних конкурентів готелю «Айвазовський» завдяки проведенню аналізу, в ході якого було виявлено, що найбільш конкурентоспроможними стали готель «Brisrol» та готель «UNO», але готель «Айвазовський» займає провідне місце серед готелів-конкурентів, тому даний заклад має високий рівень конкурентоспроможності.

У третьому розділі «Основні шляхи та резерви для поліпшення якості обслуговування у тризірковому готелі «Айвазовський» було розроблено комплекс заходів щодо удосконалення якості обслуговування готелю «Айвазовський», а саме: запропоновані створення унікальних стандартів обслуговування гостей, запропоновано розширення повноважень співробітників, проаналізовано створення мобільного додатка, впроваджено організація постійного навчання співробітників, розроблено меню бізнес-ланчу з обмеженням у часі на приготування страв та розроблено постійний зв'язок з працівниками, розглянуто окрема зона відпочинку для персоналу, розглянуто покращення організації роботи контактних працівників та виділено .

постійне використання додаткових послуг. Було проведено аналіз ефективності їх використання.

## ВИСНОВКИ

Настало століття, яке по праву називають століттям якості. Відходять у минуле підходи до якості, коли готель розглядався виключно, як місце для ночівлі. Зараз це місце, де гості бажають отримати таке розміщення з індивідуальним підходом. Кожне підприємство прагне утримати свої позиції на ринку, завоювати певний сегмент споживачів, сформувати лояльність гостей до компанії. Дана обставина робить це важливим фактом удосконалення якості обслуговування.

Якість готельних послуг - це правильно визначені потреби гостей готелю, тобто, іншими словами, відповідність послуг, що надаються очікуванням гостей. Якість визначається за кількома критеріями, які необхідно дотримуватися на вищому рівні при обслуговуванні гостей готелю. Якість можна розділити на два елементи: матеріальна якість, яка включає облаштування номерного фонду і нематеріальна якість, до якої належить спілкування з персоналом та естетичне враження від готелю в цілому.

Основні чинники, від яких залежить якість послуг в закладах готельного господарства – компетентність, надійність, чуйність, доступність, розуміння, комунікація, довіра, безпека та ввічливість.

А найбільш поширеними в індустрії гостинності методами оцінки якості готельних послуг є спостереження, експеримент, опитування і програма «таємний гість».

У випускній дипломній роботі було розглянуто готель «Айвазовський» з номерним фондом в 27 номерів. Також на даний момент будуватися додаткові 8 номерів. Можна зробити висновок, що станом на сьогоднішній день, готель на ринку готельних послуг знаходиться на хорошому рівні. Готель має доступну цінову категорію, основний набір послуг, що надаються, затишну і домашню атмосферу, популярність серед гостей. Серед недоліків готелю, можна виділити непопулярність додаткових послуг.

Готель «Айвазовський» славиться довірою гостей та якісним ставленням до усіх організаційних питань проживання гостей у їхніх номерах. Це відображає оцінки, які отримав готель у різних сайтах, соціальних мережах та усьому інтернет просторі.

Провівши детальний аналіз, можна зробити висновок, що готель «Айвазовський» веде відносно непогану діяльність, яка допомагає готелю займати одну з лідируючих місць серед готелів такої ж категорії і зірковості. Готель «Айвазовський» в більшій мірі має більшу кількість номерів, яке збільшується щороку завдяки будівництву нових номерів; має середню ціну за номер на добу і це без урахування знижок для постійних гостей, знижок гостей від компанії і інших сайтах бронювання; Високі оцінки і хороші відгуки від гостей; Неймовірно зручне місце розташування, де все пам'ятки і зручності знаходяться в найближчій доступності. Зрозуміло, що готелю «Айвазовському» важко вести боротьбу готелями вище зірковості так як такі готелі мають зовсім інші фінансові, трудові і номерні можливості.

На прикладі готелю «Айвазовський» були запропоновані заходи щодо поліпшення якості послуг, що надаються в готелі:

- Розробка унікальних стандартів обслуговування гостей.
- Розширення повноважень співробітників.
- Створення нової технології, а саме зручного, зрозумілого мобільного додатка.
- Організація постійного навчання співробітників
- Зв'язок з працівниками та окрема зона відпочинку для персоналу.
- Покращення організації роботи контактних працівників
- Постійне використання додаткових послуг.
- Найголовніший захід – впровадження маркетингових заходів.

Впровадження цих заходів дозволить поліпшити якість обслуговування готелю «Айвазовський» і домогтися його конкурентоздатності.