

**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 бакалаврської програми)

**на тему: «ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У  
ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ  
ГОТЕЛЮ «PREMIER HOTEL ODESA»)»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

**Мараховська Катерина Євгенівна** -

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

викладач

**Ремігайло Ілона Юріївна** -

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2021

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** З розвитком ринкових відносин проблема забезпечення якості готельних послуг набула особливої гостроти, що було зумовлено забезпеченням і підвищенням якості у всіх сферах діяльності, конкурентною боротьбою за споживачів і доступ до ресурсів та ринків збуту. Конкурентні позиції вітчизняної продукції, в першу чергу, зумовлюються споживчими властивостями, які формують якість. Підтримка високої конкурентоспроможності має першочергове значення та стає вирішальним фактором комерційного успіху підприємства готельного господарства. Тому є актуальним глибоке вивчення якості готельної послуги та шляхів її підвищення, так як запорука досягнення поставлених цілей і завдань підприємства готельного господарства є надання якісного обслуговування і його постійне вдосконалення.

**Мета кваліфікаційної роботи** є розробка шляхів підвищення якості надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- дослідити поняття якості послуг в готельному господарстві;
- провести дослідження структури якості готельних послуг;
- розглянути управління якістю послуг в готельному господарстві;
- надати організаційно-економічну характеристику готелю «Premier Hotel Odesa»;
- провести дослідження особливостей надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa»;
- оцінити якість послуг готелю «Premier Hotel Odesa»;
- дослідити напрями управління якістю послуг готелю «Premier Hotel Odesa»;
- розробити проект підвищення якості надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa»;
- провести економічного обґрунтування запропонованих заходів щодо покращення якості послуг.

**Об'єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є процес підвищення якості надання послуг у закладах готельного господарства.

**Предметом дослідження** кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання організації підвищення якості надання послуг готелю «Premier Hotel Odesa».

**Методом дослідження** теоретичного узагальнення і порівняння; системний аналіз; синтез; інформаційне моделювання; абстрагування; конкретизація; спостереження.

**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 якості надання готельних послуг.

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

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (42 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 74 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 70 сторінках. Робота містить 28 таблиць, 12 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Мараховська К.Є. Аналіз розвитку ринку туристичних послуг в Україні/ К.Є. Мараховська // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 1. – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. – 513 с. – С. 396-402.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи управління якістю надання послуг у закладах готельного господарства» автором було розглянуто сутність поняття організаційно-економічного забезпечення функціонування підприємств та визначено власне бачення організаційно-економічного забезпечення функціонування закладів готельного господарства. Наведені методи удосконалення організаційно-економічного забезпечення діяльності закладів готельного господарства, розглянуті тенденції функціонування закладів готельного господарства Одеського регіону.

У другому розділі «Оцінювання рівня якості надання послуг у закладі готельного господарства (на матеріалах готелю «Premier Hotel Odesa»), здійснений аналіз організаційного забезпечення готелю «Дюк», виробничих та фінансових показників, розглянута його організаційна структура. Аналіз виробничо-фінансових показників продемонстрував коливання показників фінансової стійкості та маневреності готелю. Проведено оцінку конкурентної позиції готелю «Дюк» серед п'ятизіркових готелів м.Одеси, визначено переваги та зони розвитку готелю «Дюк».

У третьому розділі «Пропозиції щодо підвищення якості надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa» було запропоновано комплекс заходів щодо вдосконалення виробничої та фінансової діяльності готелю «Дюк», запропоновані нововведення, які дозволять підняти рівень конкурентоспроможності готелю у тому числі за рахунок впровадження унікального продукту, який забезпечував WOW-ефект та була представлена оцінка ефективності заходів запропонованих для готелю «Дюк».

## ВИСНОВКИ

Виконане дослідження дало змогу дослідити сутність поняття якості готельної послуги, розглянути методики управління якістю послуг в готельному господарстві,

провести аналіз та оцінку діяльності готелю «Premier Hotel Odesa», запропонувати основні шляхи підвищення якості надання послуг готелю. Підсумки наведено нижче:

1. Нами було визначено, що якісне обслуговування клієнта на підприємстві готельного господарства – це комплекс ефективних, відпрацьованих заходів, відповідних концепції готелю і стандартам обслуговування клієнта по наданні якісних послуг, які задовольняють його бажання і потреби. Рівень якості обслуговування, у свою чергу залежить від ступеню співпадіння уявлень клієнта про реальне і бажане обслуговування. Для будь-якого готелю, незалежно від його зірковості, важливо, щоб якість послуг зберігалась на весь час функціонування готелю, тобто цілий рік.

2. Якість готельних послуг відповідає загальним особливостям нематеріального виробництва і характеризується такими рисами: невідчутність, нездатність до зберігання, мінливість у дотриманні якісних показників. Готельні послуги головним чином невідчутні, оскільки не зумовлюють отримання матеріальних благ, вони не існують до їхнього надання. Невідчутність послуг унеможливорює оцінку якості до споживання, якість можна порівняти лише після отримання вигоди. Якості готельних послуг властива висока невизначеність, яка утруднює їхнє споживання клієнтами та просування послуг на ринок.

3. Виявлено, що управління якістю послуг в готельному господарстві є спеціалізованим видом управлінської діяльності, спрямованим на досягнення цілей у сфері якості, і тому розглядається нами як складова управління підприємством. У вітчизняній та закордонній науковій літературі переважають визначення управління якістю послуг в готельному господарстві як управління чинниками й умовами, що найсуттєвіше впливають на якість послуг в готельному господарстві, або як сукупність організаційної структури, функцій, методів, процесів і ресурсів, необхідних для керування якістю.

4. Готель «Premier Hotel Odesa» розташований в Одесі, недалеко від одеського курортно-розважального району Аркадія. Готель знаходиться в одному з найпрестижніших районів міста – на Французькому бульварі. Безпосередня близькість готелю до ділового центру міста дозволяє оптимально поєднувати бізнес і відпочинок. До послуг гостей тематичні ресторани, безкоштовна власна парковка, фітнес-центр і лоббі-бар. Наявність оздоровчого спа-центру і номерів з кондиціонером і безкоштовним Wi-Fi, цілодобова стійка реєстрації, обслуговування номерів та пункт обміну валют.

5. Варто відзначити, що упродовж III кв. 2020–I кв. 2021 рр. Готель «Premier Hotel Odesa» вів прибуткову діяльність. Чистий прибуток у III кв. 2020 р. склав 1831,6 тис. грн, у IV кв. 2020 р. – 3145 тис. грн, а в I кв. 2021 р. – 7872,6 тис. грн. На збільшення прибутку в готелі «Premier Hotel Odesa» вплинуло стрімке зростання прибутку від надання туристичних послуг, прибутку від операційної та звичайної діяльності.

6. ABC-аналіз готелю «Premier Hotel Odesa» показав, що до групи А відноситься 8 товарних груп, до групи В – 3 товарні групи, до групи С – 3 товарні групи. Оскільки загальна кількість товарних груп у нас – 14, то підраховуємо частку кількості

найменувань товарних груп у кожній групі ABC: А – 57,2%, В – 21,4%, С – 21,4%. Маємо наступний результат: група А – 74% виторгу, 57,2% найменувань; група В – 19% виторгу, 21,4% найменувань; група С – 7% виторгу, 21,4% найменувань. Таким чином, 57,2% найменувань дають у готелі «Premier Hotel Odesa» 74% виторгу.

7. Обґрунтовано, що сучасні технології удосконалення ефективності системи методів управління якістю послуг в готелі «Premier Hotel Odesa» вітчизняних готельних підприємств охоплює весь комплекс сучасних технологій, а саме: рекламу, пропаганду, паблік рілейшнз, стимулювання збуту, прямий маркетинг та персональний продаж, які перебувають у постійній взаємодії між собою та підприємством, з його зовнішнім і внутрішнім середовищем. Це, в свою чергу, дає змогу говорити про наявність певної інтегрованої системи удосконалення ефективності системи методів управління якістю послуг в готелі «Premier Hotel Odesa» з застосуванням Інтернет.

8. Нами було запропоновано для забезпечення розвитку та виживання в довгостроковій перспективі «Premier Hotel Odesa» повинен мати свій оптимальний стратегічний план як фундамент всіх інших видів планування діяльності. Для удосконалення якості надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa» пропонуємо здійснити впровадження ПЗ «Fidelio» у діяльність готелю, що буде сприяти зменшенню витрат на підприємстві, адже система ПЗ «Fidelio» позиціонується як рішення для всіх типів готелів: мережевих і незалежних, замських клубів, мотелів і бізнес-готелів. ПЗ «Fidelio» призначена для вирішення різних завдань: від продажів, бронювання, розміщення гостей і організації конференцій і банкетів до надання даних для фінансового контролю та управлінського обліку діяльності підприємства. Вбудований модуль управління зв'язками з клієнтами (CRM) дозволяє враховувати усі побажання гостя.

9. У результаті удосконалення системи управління готельним, курортним та туристичним сервісом готель «Premier Hotel Odesa» отримає прибуток; індекс рентабельності інвестицій становить 35,63. Так як розрахований індекс рентабельності інвестицій вище 1, то проект впровадження ПЗ «Fidelio» має бути прийнятий до уваги та реалізований у практичній діяльності підприємства, адже він є доцільним і вигідним для «Premier Hotel Odesa».

## АНОТАЦІЯ

**Мараховська К.Є. «Шляхи підвищення якості надання послуг у закладах готельного господарства» (на прикладі готелю «Premier Hotel Odesa»).**

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 – процес підвищення якості надання послуг у закладах готельного господарства. Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання щодо підвищення якості надання послуг готелю «Premier Hotel Odesa». Метою роботи є розробка шляхів підвищення якості надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa».

У роботі розкрито поняття якості, визначено основні шляхи підвищення якості обслуговування на підприємстві готельного господарства. Проаналізовано якість надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa».

За результатами дослідження сформульовані заходи щодо поліпшення якості готельних послуг та знайдена ефективність запропонованих заходів.

**Ключові слова:** готель, якість готельної послуги, управління якістю, підвищення якості, конкурентна позиція готелю.

## ANNOTATION

**Marakhovska K.Y. «The ways to improve the quality of services at the hotel industry» (based on the example of «Premier Hotel Odesa»).**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2021.

The qualifying work consists of an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of research is the ways to improve the quality of services at the hotel industry. The subject of the study is the scientific and practical issues related to improving the quality of services of the hotel «Premier Hotel Odesa».

The purpose of the work is to develop the ways to improve the quality of services of the hotel «Premier Hotel Odesa».

The paper analyzes the essence of quality, identifies the main ways to improve the quality of services at the hotel industry. The quality of services of the hotel «Premier Hotel Odesa» was analyzed.

According to the results of the study, measures of improving the quality of services are formulated and the efficiency of the proposed measures are found.

**Key words:** hotel, quality of hotel services, quality management, improvement of quality, hotel competitive advantage.