

**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 «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

(назва бакалаврської програми)

**на тему: «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі студентського табору «Економіст»)»**

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки

**Тарасенко Юлія Сергіївна**

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

К.е.н., доцент

**Шикіна Ольга Володимирівна**

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2023

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Сьогодні галузь готельного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нові шляхи підвищення надання послуг. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів готельних підприємств і надання послуг для успішного існування на ринку готельних послуг та підвищення прибутку. Якість обслуговування – невід’ємна складова ефективності роботи закладу готельного господарства, завдяки якій можливо втримати споживача.

**Мета кваліфікаційної роботи** є розробка генерація шляхів підвищення якості послуг у студентському таборі «Економіст».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність поняття якості послуг в готельному бізнесі;
- розглянути наукові підходи до визначення факторів, що впливають на підвищення якості послуг підприємств готельного бізнесу;
- визначити методи оцінки якості послуг готельних підприємств;
- дослідити організаційно-економічну характеристику студентського табору «Економіст»;
- провести дослідження якості послуг студентського табору «Економіст»;
- надати оцінку конкурентної позиції студентського табору «Економіст»;
- розробити пропозиції щодо удосконалення якості надання послуг розвитку студентського табору «Економіст»;
- провести обґрунтування економічної доцільності впровадження окремих запропонованих заходів у діяльність студентського табору «Економіст».

**Об’єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є процес підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства.

**Предметом дослідження** кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання підвищення якості послуг на підприємства готельного господарства на прикладі студентського табору «Економіст».

**Методом дослідження** роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв’язку і розвитку. Для досягнення мети та розв’язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для аналізу конкурентних позицій студентського табору «Економіст»); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі виробничої студентського табору); експертних оцінок (для вимірювання та оцінки позицій підприємств); конструктивний та експериментальний (оцінка результатів запропонованих заходів удосконалення якості надання послуг студентського табору «Економіст»).

**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 якості надання послуг, досить мало уваги приділено підвищенню якості надання послуг у студентських таборах.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності студентського табору «Економіст» та підвищення його іміджу.

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 75 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 67 сторінках. Робота містить 29 таблиць, 4 рисунків.

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

1. Тарасенко Ю.С. Методи оцінки якості послуг готельних підприємств / Всеукраїнська науково-практична інтернет конференція «Готельно-ресторанний та туристичний бізнес в Україні: проблеми та перспективи розвитку», 15-16 березня 2023 р., Миколаїв-2023. С. 62-63.
2. Тарасенко Ю.С. Дослідження якості послуг студентського табору «Економіст» / Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали III Міжнародної науковопрактичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2023 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2023. 255 с. С. 222-225.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Науково-теоретичні засади підвищення якості послуг на підприємстві сфери готельного бізнесу» було розглянуто поняття якості послуг в готельному бізнесі. Було наведено наукові підходи до визначення факторів, що впливають на підвищення якості послуг підприємств готельного бізнесу. Також наведено методи оцінки якості послуг готельних підприємств.

У другому розділі «Моніторинг проблем у якості надання послуг студентського табору «Економіст»», надано загальну характеристику студентського табору «Економіст», проведено дослідження якості послуг студентського таборі «Економіст» шляхом анкетування студентів, проведено оцінку конкурентної позиції студентського табору «Економіст».

У третьому розділі «Пріоритетні шляхи підвищення якості послуг студентського табору «Економіст»» було запропоновано впровадження нового типу розміщення у таборі – а саме у глемпінгу та розраховано імовірний строк окупності запропонованого проекту.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі студентського табору «Економіст»)) та зроблено наступні висновки:

1. Якісне обслуговування гостей – це постійне постачання продуктів і послуг, які не тільки відповідають очікуванням, але й перевершують очікування гостей. Він зосереджений на тому, щоб забезпечити чудовий готельний досвід, який може тривати все життя.

Під якістю готельних послуг треба розуміти сукупність очікувань споживачем послуг, а також визначені стандарти, що можуть задовольнити індивідуальні потреби споживача. На наш погляд, якість готельних послуг являється багатогранною та складною, як в економічному так і соціальному сенсі.

2. Задоволений клієнт створює позитивну думку серед оточуючих про якість обслуговування в даному готелі. В середньому один задоволений гість повідомляє п'ятьом іншим, у той же час незадоволений гість повідомляє про недоліки десятьом і більше людей. Щоб збалансувати позитивне і негативне людське враження, необхідно, «щоб не менше двох клієнтів були задоволені рівнем обслуговування на кожного, хто залишився незадоволений».

3. Для реалізації принципів підвищення якості послуг у готелях і ресторанах необхідний механізм, який буде системою, що визначає порядок діяльності менеджменту готелів та ресторанів, спрямованої на підвищення якості комплексу послуг засобів розміщення.

Під час оцінки управлінського потенціалу доцільно використовувати європейський і американський досвід, здійснюючи аналіз за такими характеристикам: вектори спрямованості особистості (на справу, на спілкування, на себе), рівень інтелекту, здатність до творчості (креативність), рівень агресивності, рівень суб'єктивного контролю, комунікабельність, самооцінка і рівень домагань, тривожність і впевненість у собі, психологічний статус, стиль спілкування і керівництва, організаторські здібності.

4. Студентський табір «Економіст» Одеського національного економічного університету розташована у курортній зоні селища Кароліно-Бугаз, за 300 метрів від моря.

У студентському таборі «Економіст» у Кароліно-Бугазі побудовано комплекс житлових приміщень, які складаються з дерев'яних будиночків, одноповерхових та двоповерхових сучасних корпусів із затишними кімнатами на 2, 3 та 4 особи. Одночасно тут може відпочивати 300 гостей.

У 2021 р. порівняно з 2020 р. було відмічено покращенням майже усіх показників використання економіко-експлуатаційних можливостей студентського табору. Так, спостерігається зростання одночасної місткості на 3,12%, збільшення кількості наданих послуг на 23,48%.

5. З метою визначення задоволеності якістю послуг студентського табору «Економіст» було проведено опитування серед студентів, з 5 по 6 квітня 2023 року

на тему «Задоволеність якістю послуг студентського табору «Економіст». Метою дослідження, було з'ясування думок студентів щодо:

- відповідності якості послуг табору їх вартості;
- задоволеністю якістю окремих послуг;
- доступу до послуг табору;
- скарг та рекомендацій щодо удосконалення якості послуг.

З проведеного аналізу можна зробити висновок, що ціна не відповідає якості послугам в студентському таборі «Економіст». Треба значно працювати над підвищенням якості житла, харчування та інфраструктури табору.

6. Була проведена оцінка позиції підприємства серед конкурентів, що мають схожу цінову політику, перелік надаваних послуг, розташування. До переліку конкурентів нами було включено базу відпочинку «Каролінка-2», «Одеса» та «Бригантина 2017». У ході аналізу були використані показники рейтингу на сайті [otrusk.com](http://otrusk.com). Так, база відпочинку «Економіст» отримала зважену оцінку 8,79, яка нижча за середню.

Базі відпочинку «Економіст» треба запровадити різні заходи для підвищення конкурентоспроможності. Ось які заходи ми пропонуємо: вейксерфінг; SUP Surfing; каяки; квадроцикли; дискотеки; квести та ігри на природі; пляжний волейбол, футбол та інші ігри на піску; заняття йогою та фітнесом; барбекю на пляжі; кіно просто неба; організація екскурсій.

7. Для підвищення якості житла в студентському таборі «Економіст» запропоновано зробити «глемпінг».

Вартість 1 глемпу без меблів і сантехніки варіюється від 2500 до 6500 доларів в залежності від типу. Додаткові інвестиції потрібні у підведення комунікацій, благоустрій глемпів та території.

Ціну за проживання в такому глемпінгу можна поставити 1000 грн за людину, отже, якщо він буде працювати навіть два місяці, то проєкт за 2 місяці отримує 120 000 грн. Тобто за цей час глемпінг окупиться та може заробити на наступну таку домівку.

## **АНОТАЦІЯ**

**Тарасенко Ю.С. «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі студентського табору «Економіст»).**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

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

Об'єкт дослідження – процес підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства. Предметом дослідження є науково-практичні питання підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства на прикладі студентського табору «Економіст».

Метою роботи є розробка генерація шляхів підвищення якості послуг у студентському таборі «Економіст».

У роботі проаналізовано сутність та походження поняття якості, виявлено фактори, що впливають на підвищення якості послуг підприємств готельного бізнесу. Аналізується надання

послуг у студентському таборі «Економіст». Оцінюється ефективність проведення пропонованих заходів на території студентського табору «Економіст».

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження ряду заходів. Проаналізована ефективність, враховуючи прибуток та витрати на впровадження заходів.

**Ключові слова:** якість, студентський табір, послуги, «Економіст», удосконалення.

#### ANNOTATION

**Tarasenko Yuliia Serhiivna «Ways to improve the quality of services at the hotel industry enterprise (on the example of the student camp «Economist»).**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2023.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

The object of research is the process of improving the quality of services at the hotel industry. The subject of the study is scientific and practical issues of improving the quality of services at hotel enterprises using the example of the student camp «Economist».

The purpose of the work is to develop and generate ways to improve the quality of services in the student camp «Economist».

The work analyzed the essence and origin of the concept of quality, identified factors affecting the improvement of the quality of services of hotel business enterprises. The provision of services in the student camp «Economist» is analyzed. The effectiveness of the proposed activities on the territory of the student camp «Economist» is evaluated.

Based on the results of the study, the feasibility of implementing a number of measures was formulated. The effectiveness was analyzed, taking into account the profit and costs of implementing the measures.

**Key words:** quality, student camp, services, Economist, improvement.