

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація
готельно-ресторанної справи»
за темою: ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ДЕРІБАС»

Виконавець:
студентка ЦЗФН
Таборовська Ольга Олександрівна
Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Нездоймінов С.Г.

ОДЕСА — 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність роботи. В сучасних умовах стану готельного бізнесу, під впливом кризових соціально-економічних явищ, процесів руйнації інфраструктури, скорочення видатків до місцевих бюджетів внаслідок російської агресії на території України, важливим є пошук шляхів повоєнного відновлення діяльності суб'єктів сфери готельного господарства, підвищення якості обслуговування, імплементації міжнародного досвіду стандартизації у сфері менеджменту якості. Про це свідчить суспільна практика та досвід тих країн світу, які відновили ринкову діяльність в умовах повоєнної відбудови сфери готельних послуг. Важливим чинником відбудови та відновлення туристичної мобільності є системні заходи щодо удосконалення якості сервісу підприємств сфери гостинності.

Мета дослідження полягає в розробці заходів щодо удосконалення якості послуг на підприємствах сфери готельного господарства, що сприяють підвищенню лояльності споживачів та забезпечує ефективність та прибутковість готельного бізнесу.

Для досягнення мети, були поставлені такі завдання:

- 1) дослідити науково-теоретичні підходи до визначення якості послуг у сфері готельного господарства;
- 2) визначити сучасний стан готельного господарства в Україні та заходи щодо підвищення якості послуг сфери гостинності
- 3) надати загальну характеристику організаційної структури готелю «Дерібас»;
- 4) провести аналіз господарської діяльності готелю;
- 5) здійснити оцінювання рівнів якості послуг готелю;
- 6) запропонувати організаційні заходи формування системи управління якістю послуг в готелі
- 7) сформулювати заходи щодо підвищення якості сервісу в номерному фонді готелю.

Теоретико-методологічною базою кваліфікаційної роботи є наукові підходи щодо підвищення якості послуг в сфері готельного господарства, статистичні джерела, матеріали фахових видань, а також результати власних спостережень.

Об'єктом дослідження є процеси та технології підвищення якості послуг в сфері готельного господарства.

Предметом дослідження є теоретичні та методологічні засади щодо удосконалення якості послуг на підприємствах сфери гостинності.

Методи дослідження: системний підхід, методи економічного, логічного, порівняльного, факторного аналізу, статистичного аналізу та прогнозування, фінансового аналізу та ін.

Кваліфікаційна робота складається із:

- 1) вступу;
- 2) 3 розділів;
- 3) висновків;
- 4) списку використаних джерел.

Інформаційною базою роботи є нормативно-правові документи щодо сфери готельного господарства, дані державної служби статистики, наукова література, інформаційні ресурси мережі Інтернет, дані бухгалтерського обліку, фінансова звітність готелю.

Структура кваліфікаційної 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 62 сторінки, 12 таблиць, 15 рисунків, список використаних джерел з 35 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**НАУКОВО -ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**» за результатами дослідження наукової літератури з проблем якості готельних послуг встановлено, що існує значна кількість підходів, присвячених проблемам удосконалення якості готельного

сервісу, методам оцінювання якості послуг в сфері готельного господарства. Якість готельної послуги, безпосередньо визначається уніфікованими технологічними процесами гостьового циклу, а також рівнями комунікації та заходами, що забезпечують підвищення якості сервісу, а також моніторингом задоволеності споживачів, системою оперативного контролю якості в готелі. Механізмом відновлення потенціалу підприємств готельного сектору та впровадження заходів щодо підвищення якості послуг є реалізація проєкту із тестування європейської системи класифікації готелів «Hotels Stars Union» (HSU «Criteria 2020-2025»). Реалізація заходів проєкту спрямовано на імплементацію методики стандартизації готелів у Європейському Союзі щодо готельної галузі України, впровадження політики якісного сервісу згідно стандартів ЄС.

У другому розділі **«АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ДЕРІБАС»** встановлено, що готель «Дерібас» містить 30 номерів, що поділяються на 9 категорій. Розглянута організаційна структура управління забезпечує такий розподіл праці, при якому лінійні ланки управління в готелі повинні приймати рішення і контролювати, а функціональні - консультувати, інформувати, організовувати роботу. Вищий рівень управління готелем «Дерібас» представлений директором готелю, який приймає загальні рішення стратегічного характеру та затверджує виробничу програму.

Аналіз результатів господарської діяльності готелю за 2021-2023 роки, показав, що кількість обслугованих громадян у 2021 році становила 2546 осіб, у 2022 році становила 2123 особи, а у 2023 році кількість зросла до 2601 осіб. Але, коефіцієнт завантаження готелю зменшився за аналізований період з 90% до 87%. У той же час, спостерігається позитивна динаміка щодо отримання доходу від реалізації готельних послуг. Станом на 2021 рік дохід становив 13953450 тис грн., у 2022 році він становив 11843440 тис грн., а у 2023 він підвищився у порівнянні з 2021 на 5, 8%, що становило 14765070 тис. грн. Проведений аналіз показав, що підприємство є рентабельним, коефіцієнт завантаження номерного фонду має позитивне значення.

Надано загальну оцінку якості послуг, які є складовими рівня сервісу готельного підприємства «Дерібас» та його конкурентних переваг щодо якості. За результатами аналізу та ранжування показників якості послуг обраних готелів, лідером є «Potemkinn Hotel». Керівництву підприємства необхідно сформувати систему управління якістю послуг та заходи щодо підготовки персоналу до її впровадження в готелі «Дерібас».

У третьому розділі **«РОЗРОБКА ЗАХОДІВ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ДЕРІБАС»** визначено, що формування системи управління якістю послуг в готелі «Дерібас» – це один із шляхів підвищення якості сервісу. Керівництво готелю повинне аналізувати ризики виникнення потенційних невідповідностей і вживати заходів для їхнього запобігання — попереджуючі дії. Тобто, система управління якістю повинна бути орієнтована не тільки на усунення невідповідностей, але і на попередження їх виникнення. В готелі «Дерібас» склалися передумови, що дозволило запропонувати логічну схему процесу прийняття рішення щодо формування системи управління якістю послуг. За результатами відгуків споживачів та проведеного оцінювання якості послуг в готелі «Дерібас», сформована пропозиція керівництву готелю, щодо облаштування номерного фонду гостьовими наборами. Дана пропозиція спрямовано на підвищення рівнів сервісу в готельних номерах.

ВИСНОВКИ

1. У роботі визначено, що сучасні наукові дослідження спрямовані на пошук інструментарію оцінювання якості готельних послуг з позиції споживачів. Оцінка якості готельних послуг дуже важлива для готелів з точки зору виявлення резервів у їх діяльності та розробки заходів щодо покращення сервісу. Науковці використовують методику порівняння переваг, яка будується на основних факторах якості послуги, анкетуванні споживачів готельних послуг. В умовах посилення глобальної конкуренції, вимог і потреб споживачів якості послуг стали основними

чинниками досягнення прибутковості та конкурентоспроможності готельних підприємств.

2. Доведено, що важливим механізмом відновлення діяльності підприємств готельного сектору та впровадження заходів щодо підвищення якості послуг у сфері гостинності є реалізація проєкту із тестування європейської системи класифікації готелів «Hotels Stars Union» (HSU «Criteria 2020-2025»). Реалізація заходів проєкту спрямовано на імплементацію методики стандартизації готелів у Європейському Союзі щодо готельної галузі України, впровадження політики якісного сервісу згідно стандартів ЄС.

3. Визначено, що для організаційної структури управління в готелі «Дерібас» характерним є те, що його структурні елементи пов'язані між собою певними лінійними і функціональними зв'язками. Підставою для встановлення цих зв'язків є розроблені внутрішні стандарти правил поведінки і технологій гостьового циклу готелю у формі положень про структурні підрозділи і посадових інструкцій. Внутрішні стандарти забезпечують комунікаційну діяльність, оперативний контроль якості послуг, роботу з рекламациями та скаргами споживачів.

4. Аналіз результатів господарської діяльності готелю за 2021-2023 роки, показав, що кількість обслугованих громадян у 2021 році становила 2546 осіб, у 2022 році становила 2123 особи, а у 2023 році кількість зросла до 2601 осіб. Але, коефіцієнт завантаження готелю зменшився за аналізований період з 90% до 87%. У той же час, спостерігається позитивна динаміка щодо отримання доходу від реалізації готельних послуг. Станом на 2021 рік дохід становив 13953450 тис грн., у 2022 році він становив 11843440 тис грн., а у 2023 він підвищився у порівнянні з 2021 на 5, 8%, що становило 14765070 тис. грн. Проведений аналіз показав, що підприємство є рентабельним, коефіцієнт завантаження номерного фонду має позитивне значення.

5. В роботі надано загальну оцінку якості послуг, які є складовими рівня сервісу готельного підприємства «Дерібас» та його конкурентних переваг щодо якості. Встановлено, що готель «Potemkinn Hotel» є головним конкурентом готелю «Дерібас», оскільки зважена оцінка по 7 показникам якості сервісу складає – 9,37, а

готелю «Дерібас» дорівнює - 9,18. Результати оцінювання доводять про необхідність покращення таких показників якості послуг готелю як: загальний рівень комфорту; зручності для туристів та додаткові послуги; чистота та прибирання номерів.

6. В роботі запропоновано організаційний механізм формування системи управління якістю послуг в досліджуваному готелі. Розроблено логічну схему процесу прийняття рішення щодо формування системи управління якістю послуг. Рекомендовано в рамках формування системи управління якістю в готелі «Дерібас», проводити моніторинг якості основних та додаткових послуг.

7. Керівництву готелю «Дерібас» надано рекомендації щодо придбання наборів гостинності для укомплектування обладнанням номерного фонду та підвищення рівнів якості сервісу. Впровадження даного заходу може поліпшити рівень загальної якості обслуговування споживачів послуг. Розрахований індекс рентабельності запропонованого проекту оснащення номерів готелю «Дерібас» складає 1,98. Прогнозований термін окупності - 344 операційних днів, внутрішня норма прибутку інвестиції (IRR) за проектом складає – 87,12%.