

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувачка кафедри
к. е. н., доцент Давиденко І. В.

«_____» _____ 2024 р.

РЕФЕРАТ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»
на тему: **Оцінювання якості обслуговування при наданні послуг готельного
господарства**

Виконавець
здобувач вищої освіти 40 групи
факультету міжнародної економіки
Коваленко Лейла Ігорівна_____

Науковий керівник
канд. техн. наук, доцент

Кунділовська Тетяна Анатоліївна _____

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. На сьогоднішній день готельне господарство відіграє ключову роль у сучасному світі, де туризм стає все більш важливим аспектом економічного розвитку. Зростаюча мобільність населення, підвищений інтерес до подорожей та нові виклики, пов'язані з глобалізацією, роблять тему готельного господарства надзвичайно актуальною. Це есе розгляне основні причини, чому готельне господарство є важливим сьогодні і яким чином воно впливає на різні сфери життя.

Якість послуг у готелі є ключовим фактором успіху та конкурентоспроможності на ринку. Високий рівень обслуговування сприяє формуванню позитивної репутації, підвищенню рівня задоволення та лояльності клієнтів, що в кінцевому підсумку веде до збільшення доходів. Інвестиції в навчання персоналу, впровадження сучасних технологій та регулярний моніторинг якості послуг є необхідними умовами для досягнення високих стандартів обслуговування. Таким чином, надання якісних послуг є важливим елементом стратегії розвитку готелю та його успіху на ринку.

Мета кваліфікаційної роботи є генерація шляхів підвищення якості обслуговування у готелі «Premier Palace Hotel».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити поняття та специфіку якості обслуговування в готельній сфері;
- розглянути фактори формування якості надання послуг у закладах готельного господарства;
- навести методи оцінки якості обслуговування у закладах готельного господарства;
- дослідити загальну характеристику готелю «Premier Palace Hotel»;
- провести аналіз організаційної структури та внутрішнього середовища готелю «Premier Palace Hotel»;
- провести аналіз конкурентного середовища готелю «Premier Palace Hotel»;
- розробити основні заходи, спрямовані на підвищення якості обслуговування у готелі «Premier Palace Hotel»;
- провести обґрунтування економічної доцільності впровадження запропонованих заходів щодо вдосконалення якості послуг у готелі «Premier Palace Hotel».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес оцінювання якості обслуговування при надання послуг готельного господарства.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання впровадження заходів щодо підвищення якості обслуговування в готельному господарстві.

Методом дослідження роботи є застосування діалектичного підходу до аналізу взаємозв'язку та розвитку явищ і процесів. Для досягнення поставленої мети і вирішення завдань кваліфікаційної роботи були використані наступні

загальнонаукові методи: абстрактно-логічний метод: використовувався для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності економічних понять та формулювання висновків, системний аналіз: застосовувався для аналізу конкурентного середовища готелю «Premier Palace Hotel», графічний метод: використовувався для наочного представлення статистичних даних, табличний та групування методи: застосовувалися під час аналізу діяльності готелю «Premier Palace Hotel», конструктивний та експериментальний методи: використовувалися для оцінки результатів запропонованих заходів щодо підвищення якості надання послуг готелю «Premier Palace Hotel».

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 статистичної та внутрішньогосподарської звітності готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених якості послуг, досить мало уваги приділено підвищенню якості надання послуг у готельному господарстві.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності готелю «Premier Palace Hotel» та підвищення його прибутку.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (33 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 59 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 56 сторінках. Робота містить 15 таблиць, 3 рисунки.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Коваленко Л.І. Якість обслуговування як складова якості надання готельних послуг / Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. 309 с. С. 296-298.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи *«Теоретичні основи формування якості обслуговування у закладах готельного господарства»* розкрито поняття та специфіку якості обслуговування в готельній сфері, розглянуто фактори формування якості надання послуг у закладах готельного господарства, наведено методи оцінки якості обслуговування у закладах готельного господарства.

У другому розділі роботи *«Аналіз та оцінка діяльності готелю «Premier Palace Hotel»»* проведено дослідження загальної характеристики

готелю, аналіз організаційної структури та внутрішнього середовища готелю, надано оцінку конкурентного середовища готелю «Premier Palace Hotel».

У третьому розділі роботи *«Основні рекомендації щодо підвищення якості надання послуг готелю «Premier Palace Hotel»»* розроблено основні заходи, спрямовані на підвищення якості обслуговування у готелі «Premier Palace Hotel», проведено обґрунтування економічної доцільності впровадження запропонованих заходів щодо вдосконалення якості послуг у готелі «Premier Palace Hotel».

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Оцінювання якості обслуговування при наданні послуг готельного господарства» та зроблено наступні висновки:

1. У сучасній індустрії гостинності вирішальними є орієнтація на ринкову ситуацію та вміння прогнозувати поведінку, мотивацію та платоспроможність клієнтів. Якість обслуговування визначається комплексом факторів, які охоплюють маркетинг, розробку та технічне обслуговування. Забезпечення якості послуг є передумовою для успішної діяльності підприємств у цій галузі. Клієнти гарантують стійку базу для підприємств, а якість обслуговування визначається технологічними вимогами, комфортом та зручністю отримання послуги. У ринкових умовах якість стає вирішальним фактором конкурентоспроможності, а основними принципами якості обслуговування є відповідність очікуванням, відсутність помилок, цінність та перевищення очікувань клієнтів.

2. У готельному господарстві формування якості надання послуг є ключовим аспектом для задоволення потреб клієнтів і забезпечення їх повернення. Цей процес залежить від різноманітних факторів, що включають систему менеджменту якості, впровадження сучасних методів та технологій, сприятливу атмосферу та корпоративну культуру, а також спілкування з клієнтами та збір зворотного зв'язку. Забезпечення якості послуг є ключовим фактором успіху будь-якого готелю, оскільки це допомагає заробити довіру клієнтів, збільшити їхню лояльність та отримати конкурентні переваги на ринку. Постійне вдосконалення всіх аспектів діяльності готелю, урахування потреб і очікувань клієнтів, а також адаптація до змін у галузі туризму є важливими елементами формування якості надання послуг у готелях.

3. Методи оцінки якості надання готельних послуг відіграють критичну роль у задоволенні клієнтів та підвищенні конкурентоспроможності готелів. Різноманітні підходи, включаючи маркетинговий та логістичний, а також методи, які розроблені вченими та практикаами галузі, надають можливість готелям оцінити свою ефективність та відповідність потребам гостей. Використання таких методів, як метод діаграмного проєктування, метод точок дотику, методи споживчого сценарію, реінжинірингу та «Таємний гість», дозволяє готелям не лише виявити потенційні проблеми, але й забезпечити постійне вдосконалення своєї діяльності. Переваги та недоліки кожного методу

варто розглядати в контексті конкретного готелю та його цілей. Успішна програма лояльності, як і постійний аналіз результатів, сприяють підвищенню якості обслуговування та забезпечують стабільний розвиток готелю.

4. Аналіз готелю «Premier Palace Hotel» підтвердив його статус одного з провідних п'ятизіркових готелів України, що може похвалитися багаторічним досвідом гостинності та зручним розташуванням в центрі міста Київ. Сьогодні «Premier Palace Hotel» славиться як один з найкращих готелів у Києві, з непорушною репутацією, який обирають відомі бізнесмени, політики, зірки шоу-бізнесу та спорту. Тут часто перебувають міжнародні делегації. Готель пропонує різноманітні категорії номерів, включаючи стандартні, класичні одно- та двомісні, апартаменти різних рівнів комфорту.

5. Для узагальнення інформації про фінансову діяльність готелю «Premier Palace Hotel» проведено аналіз його фінансових результатів, який виявив негативні зміни. Чистий дохід готелю «Premier Palace Hotel» у 2023 році скоротився на 56275000 грн., що становить 33% у порівнянні з 2022 роком.

6. Для досягнення провідних позицій у сфері готельного бізнесу готелю «Premier Palace Hotel» необхідно вдосконалити управління конкурентоспроможністю підприємства, активно розвивати конкурентні переваги і постійно досліджувати та аналізувати як внутрішнє, так і зовнішнє середовище. Це передбачає гнучкість і швидку реакцію на всі зміни. При обслуговуванні туристів та інших гостей важливо забезпечити не лише високий рівень комфорту перебування, але й постійно підвищувати якість сервісу, пропонуючи широкий спектр додаткових та супутніх послуг, включаючи інформаційні, побутові, послуги бізнес-центру, організацію дозвілля та інше.

7. Для досягнення високого рівня задоволеності клієнтів та конкурентних переваг, готель «Premier Palace Hotel» у Києві має впровадити стратегічні заходи, зокрема: регулярні тренінги для персоналу з етики спілкування, вирішення конфліктних ситуацій та покращення комунікаційних навичок, що зменшить негативні відгуки; система зворотного зв'язку. Гості залишатимуть враження про обслуговування, що дозволить визначити сильні та слабкі сторони персоналу; мотивація персоналу. Введення системи бонусів та винагород за високу якість обслуговування, а також розробка програм професійного розвитку та кар'єрного зростання. Система оплати праці має заохочувати продуктивність, творчість та ініціативу персоналу, що сприятиме досягненню стратегічних цілей організації. Це дозволить залучати та утримувати кваліфікований персонал, ефективно контролюючи витрати на робочу силу.

8. Більшість програм мотивації персоналу в готелях не приносять бажаних результатів через відсутність чіткого розуміння співробітниками своєї ролі у підвищенні доходів готелю та звикання до регулярних надбавок як до постійного доходу. Ефективні мотиваційні системи повинні враховувати продуктивність, якість праці, ініціативність, дисципліну та рівень кваліфікації працівників. Для забезпечення дотримання цих вимог важливо виробити показники, що відображають значущість кожного працівника. Однак, існуючі

індикативні алгоритми не завжди дозволяють повною мірою оцінити професіоналізм та участь працівника. З урахуванням досліджень у галузі психоінформатики та управління персоналом, запропоновано методику кваліметричної оцінки для визначення коефіцієнтів трудового внеску. Щомісяця працівникам виставляються оцінки за показниками кваліфікаційних характеристик та інших блоків. Це дозволяє розподілити преміальний фонд з урахуванням різних критеріїв. Методика може використовуватися для встановлення посадових окладів, ротації кадрів та планування кар'єри, що сприяє мотивації працівників до професійного розвитку та досягнення вимог керівництва.

АНОТАЦІЯ

Коваленко Л. І. «Оцінювання якості обслуговування при наданні послуг готельного господарства»

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, 2024.

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

Об'єкт дослідження – процес оцінювання якості обслуговування при наданні послуг готельного господарства.

Предмет дослідження – науково-практичні питання впровадження заходів щодо підвищення якості обслуговування в готельному господарстві.

Метою кваліфікаційної роботи є генерація шляхів підвищення якості обслуговування у готелі «Premier Palace Hotel».

У роботі проаналізовано сутність та особливості якості надання послуг у готельних підприємствах, виявлені фактори формування якості надання послуг. Проведено аналіз організаційної структури та внутрішнього середовища готелю «Premier Palace Hotel». Визначено конкурентне середовище готелю «Premier Palace Hotel». Розроблено заходи, спрямовані на поліпшення якості обслуговування у готелі «Premier Palace Hotel». Надано економічне обґрунтування запропонованих заходів з метою вдосконалення якості послуг в готелі «Premier Palace Hotel».

Ключові слова: готель, якість надання послуг, мотивація, споживач, персонал, кваліметрична оцінка.

ANNOTATION

Kovalenko L. I. «Assessing the quality of service in the provision of hotel services»

Qualification work for a bachelor's degree in specialty 241 «Hotel and restaurant business» in the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». Odesa National University of Economics. Odesa, 2024.

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

The object of the study is the process of assessing the quality of service in the provision of the hotel services.

The subject of the research is scientific and practical issues of implementing measures to improve the quality of service in the hotel industry.

The purpose of the qualification work is to generate ways to improve the quality of service at Premier Palace Hotel.

The study analyzed the essence and features of the quality of service provision in hotel enterprises, identified the factors of formation of the quality of service provision. An analysis of the organization structure and internal environment of the Premier Palace Hotel was carried out. The competitive environment of the Premier Palace Hotel has been determined. Measures aimed at improving the quality of service at the Premier Palace Hotel have been developed. The economic justification of the proposed measures aimed at improving the quality of services at the Premier Palace Hotel was provided.

Keywords: hotel business, service provision, motivation, consumer, staff, qualitative assessment.