

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)

тему: **«Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві
готельного господарства (на прикладі готелю «Дерибас»)»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Осітковська Поліна Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н доцент

Шикіна Ольга Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В підприємствах готельного господарства проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки. Якість – комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг.

Без якісного обслуговування готель не здатний досягти своїх основних цілей. Світова практика розвитку різних готелів і готельних мереж, як правило, свідчить, що отримання прибутку є результатом високої якості обслуговування. Дослідження показують, що визначальним фактором вибору клієнтом готелю ще раз є якість наданого йому обслуговування. Якщо нового клієнта можна залучити якісною рекламою або розкішним інтер'єром, то другий раз він прийде тільки завдяки професійній роботі персоналу і високій якості обслуговування.

Сфера готельного і ресторанного бізнесу в Україні характеризується динамічним розвитком та стає важливим чинником культурного та економічного розвитку країни. Індустрія гостинності, заснована на задоволенні комплексу матеріальних, соціальних та духовних потреб особистості, за допомогою сервісної діяльності формує рекреаційне та культуuroстворююче середовище, забезпечуючи відновлювальні функції людської життєдіяльності.

Мета кваліфікаційної роботи є генерація шляхів підвищення якості послуг готелю «Дерибас».

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити сутність поняття якості надання готельних послуг;
- розглянути специфіку визначення якості послуг на підприємствах готельного господарства;
- розглянути методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства;
- дослідити загальну характеристику готелю «Дерибас»;
- провести аналіз конкурентної позиції готелю «Дерибас»;
- визначити якість надання послуг в готелі «Дерибас»;
- розробити основні заходи, спрямовані на підвищення якості обслуговування у готелі «Дерибас»;
- провести обґрунтування економічної доцільності впровадження запропонованих заходів щодо вдосконалення якості послуг у готелі «Дерибас».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес впровадження шляхів підвищення якості послуг на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання впровадження заходів щодо підвищення якості надання послуг на підприємствах готельного господарства на прикладі готелю «Дерибас».

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 конкурентних позицій готелю «Дерибас», графічний метод: використовувався для наочного представлення статистичних даних, табличний та групування методи: застосовувалися під час аналізу діяльності готелю «Дерибас», конструктивний та експериментальний методи: використовувалися для оцінки результатів запропонованих заходів щодо підвищення якості надання послуг готелю «Дерибас».

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 «Дерибас» та підвищення його іміджу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (41 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 73 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 70 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 7 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Науково-теоретичні аспекти управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства» було розкрито питання поняття та особливості надання готельних послуг. Розглянуто специфіку визначення якості послуг, що впливають на розвиток готельного господарства. Було наведено методи оцінки якості послуг у готельній індустрії.

У другому розділі «Дослідження якості надання послуг готелю Дерибас», надано загальну характеристику готелю «Дерибас». Проаналізовано конкурентів готелю. Визначено якості надання послуг в готелі «Дерибас».

У третьому розділі «Основні рекомендації щодо підвищення якості надання послуг в готелі Дерибас» було запропоновано впровадити додаткову послугу масажу. Було економічно обґрунтовано доцільність впровадження такого заходу.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі готелю «Дерибас»):

1. Якість надання готельних послуг має велике значення у секторі гостинності та дозвілля, оскільки вона впливає на ставлення та поведінкову лояльність клієнтів. Готелі, що забезпечують високу якість послуг, можуть привертати і утримувати клієнтів, що створює стійку конкурентну перевагу. Розуміння якості обслуговування включає багатоаспектність і складність поняття в готельній сфері. Якість готельних послуг визначається здатністю задовольняти потреби клієнтів і відображається в їхній загальній оцінці. Якість обслуговування визначається як сукупність властивостей і ступінь корисності послуг, що забезпечує повне задоволення потреб клієнтів.

2. Інформація про особливості та властивості послуг є ключовим засобом виміру рівня якості. Наприклад, розкішний готель може мати вищий рівень обслуговування порівняно з готелем з обмеженими можливостями. Оцінка недоліків у процесі обслуговування грає важливу роль у досягненні високої якості. Відсутність недоліків є ключовою умовою для підтримки високого рівня обслуговування. Якість обслуговування в готельному бізнесі може бути оцінена різними підходами, включаючи японський та американський. Японські експерти виділяють п'ять структурних категорій, тоді як американські фахівці визначають три основні категорії. Підходи до оцінки якості обслуговування можуть варіюватися в залежності від країни та культурних впливів, проте всі вони спрямовані на забезпечення задоволення клієнтів та підвищення рівня обслуговування.

3. Оцінка якості надання готельних послуг відіграє важливу роль у забезпеченні задоволеності клієнтів та підвищенні конкурентоспроможності готельних підприємств. Використовуються різноманітні методи оцінювання якості послуг, зокрема маркетинговий та логістичний підходи. Маркетинговий підхід включає методи, такі як діаграмне проектування, точки дотику, споживчий сценарій, реінжиніринг та Mystery Shopping. Логістичний підхід спрямований на забезпечення якісно наданих послуг у найкоротший термін. Існують різні методи оцінки якості обслуговування, такі як традиційні інспекції, опитування покупців, атестація персоналу, метод експертних оцінок, метод «Таємний гість», методи SERVQUAL, SERVPERF, «критичних випадків» та метод Кано. Кожен метод має свої переваги та недоліки, і вони можуть використовуватися в залежності від конкретної ситуації та потреб підприємства.

4. Готель «Дерибас» розташований у центрі Одеси на вулиці Дерибасівська в історичному будинку, що надає йому унікальне розташування поруч з основними культурними пам'ятками міста. Завдяки серйозній реконструкції, завершений в 2018 році, готель відповідає сучасним стандартам якості та забезпечує високий рівень комфорту для гостей. Готель має 31 комфортабельний номер з усіма необхідними зручностями. Завдяки належній охороні, системі відеоспостереження та автономному електро- і

водопостачанню, готель забезпечує високий рівень безпеки та комфорту для своїх гостей. Розташування в історичній будівлі обмежує наявність ліфтів, але забезпечує унікальну атмосферу проживання. Враховуючи всі переваги, готель «Дерибас» є популярним вибором для туристів та бізнес-подорожуючих, надаючи високий рівень обслуговування та зручне розташування в центрі Одеси. Готель успішно поєднує історичний шарм із сучасними зручностями, що робить його привабливим для широкого кола гостей.

5. Аналіз діяльності готелю «Дерибас» за останні роки показав його конкурентні переваги та недоліки в порівнянні з основними конкурентами. До недоліків готелю «Дерибас» у порівнянні з конкурентами відносимо недостатню кількість закладів ресторанного бізнесу поряд з готелем. Не такий сучасний та зручний дизайн, як у готелі «Duke Apartments». Менша площа для відпочинку порівняно з готелем «Айвазовський». Готель «Дерибас» поступається стильним і незвичним дизайном готелю «Кімнати і Чутки». Середньозважена оцінка готелю «Дерибас» становить 9,385, що майже відповідає середній оцінці стратегічної групи конкурентів (9,388). Готель «Дерибас» випереджає готелі «Royal Street» та «Frapolli» за якістю послуг, але поступається «Duke Apartments», «Айвазовський» та «Кімнати і Чутки». Можемо рекомендувати готелю «Дерибас» розширення асортименту послуг. Керівництву готелю слід звернути увагу на розширення асортименту додаткових послуг для залучення більшої кількості гостей. Необхідно провести модернізацію дизайну та умов проживання для підвищення привабливості серед гостей. Таким чином, для поліпшення своєї ринкової позиції готелю «Дерибас» варто зосередитися на підвищенні якості додаткових послуг, оновленні дизайну та створенні більш привабливих умов для відпочинку гостей.

6. Вплив різних аспектів якості на загальне задоволення споживачів готелю «Дерибас» був кількісно оцінений за допомогою індексу задоволеності, який враховує важливість та якість окремих компонентів послуг. На основі проведеного опитування клієнтів, були зроблені наступні висновки. Найбільш важливими для споживачів є привітність персоналу на рецепції, чистота в номерах та організація харчування. Менш важливими є наявність кондиціонера та якість Інтернету. Місце розташування готелю «Дерибас» є однією з його основних переваг на ринку. Для підвищення загального задоволення клієнтів рекомендується зосередитись на поліпшенні якості Інтернет-послуг та підтримці високих стандартів обслуговування у важливих для клієнтів аспектах.

7. Для підвищення якості обслуговування в готелі «Дерибас» та досягнення конкурентних переваг необхідно впровадити низку заходів. В сучасних умовах високої конкуренції в готельній індустрії якість обслуговування є ключовим фактором для утримання клієнтів та залучення нових гостей. Оцінка якості обслуговування готелю «Дерибас» показала, що, незважаючи на загалом високі оцінки, готель має найнижчі показники серед

конкурентів за чистотою та комфортом. Покращення цих аспектів є першочерговим завданням. Основні заходи, що мають бути реалізовані, включають: встановлення зворотного зв'язку з гостями; покращення чистоти; підвищення комфорту; розширення додаткових послуг, особливу увагу слід приділити впровадженню послуг масажу. Загалом, реалізація цих заходів сприятиме покращенню загальної якості обслуговування в готелі «Дерибас», підвищенню задоволеності гостей, зростанню репутації та конкурентоспроможності готелю на ринку.

8. Підвищення якості обслуговування в готелі «Дерибас» є економічно обґрунтованим та стратегічно важливим заходом. Витрати на впровадження системи зворотного зв'язку та покращення чистоти є помірними і можуть бути швидко компенсовані за рахунок збільшення доходів та покращення репутації готелю. Реалізація цих заходів сприятиме зростанню задоволеності та лояльності клієнтів, що в свою чергу призведе до довгострокових вигід, таких як стійке зростання доходів та підвищення конкурентоспроможності готелю на ринку. Встановлення зворотного зв'язку з гостями дозволить готелю швидко реагувати на їхні потреби та очікування, що сприятиме підвищенню рівня задоволеності клієнтів. Інвестиції в розмірі 35 тис. грн окупляться протягом трьох місяців, а подальші доходи забезпечать чистий прибуток. Аналогічно, покращення рівня чистоти, що коштуватиме 8000 грн на місяць, призведе до додаткового місячного доходу в розмірі 11650 грн та чистого прибутку в розмірі 3650 грн на місяць. Загалом, впровадження запропонованих заходів сприятиме покращенню загальної якості обслуговування, підвищенню задоволеності гостей та збільшенню доходів готелю, що забезпечить стійке зростання та конкурентоспроможність готелю «Дерибас».

АНОТАЦІЯ

Осітковська П.О. «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі готелю «Дерибас»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справа» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

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

Об'єктом дослідження – процес впровадження шляхів підвищення якості послуг на підприємствах готельного господарства. Предметом дослідження є науково-практичні питання впровадження заходів щодо підвищення якості надання послуг на підприємствах готельного господарства на прикладі готелю «Дерибас».

Метою роботи є генерація шляхів підвищення якості послуг готелю «Дерибас».

У роботі проаналізовано поняття та особливості якості надання готельних послуг, виявлено специфіку визначення якості послуг на підприємствах готельного господарства. Аналізується досвід функціонування готелю «Дерибас». Оцінюється якість надання послуг в готелі «Дерибас».

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

Ключові слова: якість послуг, готель, підвищення якості, «Дерибас», задоволення гостей.

ANNOTATION

Ositkovska P.O. «Ways to improve the quality of services at a hotel enterprise (on the example of the Derybas hotel)».

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, 2024.

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

The object of the study is the process of implementing ways to improve the quality of services at hotel enterprises. The subject of the research is the scientific and practical issues of implementing measures to improve the quality of service provision at hotel enterprises using the example of the Deribas Hotel.

The purpose of the work is to generate ways to improve the quality of services at the Deribas Hotel.

The work analyzed the concepts and features of the quality of hotel services, revealed the specifics of determining the quality of services at hotel enterprises. The operational experience of the Deribas Hotel is analyzed. The quality of services provided at the Deribas Hotel 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.

Keywords: quality of services, hotel, quality improvement, "Derybas", guest satisfactio