

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ
ОДЕССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра экономики и управления туризмом

Допущено к защите
Заведующий кафедры
Герасименко В. Г.
(прізвище та ініціали)
“ _ ” января 2016 года

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
на получение образовательно-квалификационного
уровня магистра
по специальности 8.14010301 “Туризмование”

на тему:
РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ГОСТИНИЦЫ
(на примере деятельности ГК «Моряк» ГП ИМТП)

Исполнитель:
студент факультета международной
экономики

(факультет)

Рышкова Анна Александровна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Научный руководитель:

к.э.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нездойминов Сергей Георгиевич

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одесса 2016

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ 1. Научно-теоретические основы управления качеством услуг в индустрии гостеприимства	
1.1. Сущность и содержание основных положений теории качества услуг	5
1.2. Особенности гостиничных услуг как объекта управления качеством.....	16
1.3. Принципы международных стандартов на системы менеджмента качества	36
РАЗДЕЛ 2. Анализ финансово – хозяйственной деятельности и качества услуг гостиничного комплекса «Морьяк»	
2.1. Общая характеристика гостиничного комплекса « Морьяк» ..	54
2.2. Анализ хозяйственной деятельности ГК « Морьяк»	65
2.3. Оценка конкурентоспособности ГК «Морьяк» в сфере качества предоставленных услуг	71
РАЗДЕЛ 3. Формирование стратегии повышения качества услуг и обслуживания потребителей гостиничного комплекса «Морьяк»	
3.1. Мероприятия по формированию системы управления качеством.....	81
3.2. Организационная модель управления качеством услуг ГК « Морьяк»	88
3.3. Прогноз экономической эффективности и формирование программы лояльности потребителей услуг ГК «Морьяк»	92
ВЫВОДЫ	99
Список использованных источников	103
Приложения	109

ВВЕДЕНИЕ

Тенденции современного развития Украины характеризуются интеграцией национальной экономики в международную, и ориентацией структурных сдвигов в пользу развития сферы услуг. В контексте экономических преобразований неизбежно встает вопрос о необходимости повышения качества как ключевого фактора обеспечения конкурентоспособности отечественных предприятий. Для гостиничного хозяйства как наиболее весомого сегмента туристической индустрии этот вопрос **является актуальным** даже в условиях экономического и финансового кризиса, поскольку туристический сектор мировой и национальной экономики остается динамичным и одним из высокорентабельных.

Качество зачастую является определяющим фактором успеха в гостиничном бизнесе и успешной конкуренции на рынке услуг конкретного вида. По данным исследований, проведенных западными социологами, 82 % потребителей отказываются от посещения гостиницы вновь, если им не понравился сервис. Это говорит о том, что основной причиной потери клиентов, а следовательно, прибыли является именно качественное со знаком «минус» (или некачественное) обслуживание.

Целью работы является разработка подходов к формированию стратегии повышения качества услуг для предприятий сферы гостеприимства. Изучение данной проблемы осуществлялось на примере деятельности гостиничного комплекса "Моряк" (г. Ильичевск), находящегося в собственности государства.

Для реализации цели работы необходимо решить следующие **задачи**:

- изучить основы теории качества услуг и основные принципы международной практики создания систем управления качеством;
- определить особенности гостиничных услуг, как объекта управления качеством;

- оценить влияние уровня качества услуг на конкурентоспособность гостиничного предприятия;
- разработать и обосновать стратегию поэтапного внедрения системы управления качеством в деятельность гостиничного предприятия;
- предложить к внедрению программу лояльности потребителей предприятий гостиничной сферы как составляющую стратегии повышения качества услуг предприятия.

Объектом исследования дипломной работы являются процессы, влияющие на качество предоставления услуг в гостиничных предприятиях.

Предмет исследования - разработка подходов к формированию стратегии повышения качества услуг в гостиничных предприятиях.

Методы исследования. Для достижения цели исследования в работе использовались следующие методы: методы обобщения, индукции и дедукции, анализа и синтеза - при изучении основ формирования качества услуг, выявлении и изучении основных факторов, влияющих на качество; экономико-статистические методы - для проведения анализа основных показателей гостиничного предприятия "Морьяк", а также графический метод для наглядного представления результатов исследований.

Информационную базу исследования составили Законы и нормативно-правовые акты Украины в сфере туризма, национальные стандарты по средствам размещения туристов, основные положения международных научных концепций по качеству, международные стандарты по системам управления качеством, материалы периодических изданий, данные статистической отчетности гостиничного предприятия "Морьяк", результаты анкетных опросов, ресурсы сети Интернет.

Практическая ценность работы заключается в возможном применении результатов и рекомендаций руководителям предприятий гостиничной сферы, с целью формирования стратегии повышения качества гостиничных услуг.

ВЫВОДЫ

В работе были проанализированы основные теоретические и научно-методологические подходы к таким определениям менеджмента гостеприимства, как модель качества услуг и показатели качества услуги, типология эффективности элементов обслуживания, раскрыты общие формы и методы оценки качества товаров и услуг, характеристика методов сбора данных применительно к гостиничному предприятию.

В процессе выполнения дипломной работы проведен комплексный анализ хозяйственной деятельности ГК "Морьяк" ГП ИМТП. Задачами анализа являлись:

- Оценка результатов хозяйственной деятельности;
- Установление сильных и слабых сторон гостиницы;
- Выявление факторов, влияющих на снижения уровня загрузки гостиницы.

В ходе анализа производственно-экономической и маркетинговой деятельности гостиничного предприятия «Морьяк» было выявлено, что предприятие не является рентабельным и несет убытки в последние годы функционирования. А общая загрузка гостиничного предприятия в 2014 году составила всего 7,3%.

В этой связи, предприятию "Морьяк", нами были предложены мероприятия по формированию стратегии повышения качества предоставляемых услуг, которые включают:

- Разработку и внедрение системы управления качеством услуг гостиницы поэтапно начиная с 2016 год.
- С целью гармонизации существующей линейно-функциональной схемы управления производством с процессным подходом системы управления качеством, нами предложено ввести новую должность в штатное расписание - специалиста по управлению качеством, одновременно с

трансформацией существующей организационной системы предприятия из линейно-функциональной в матричную.

- Рекомендации по разработке на предприятии системы лояльности потребителей гостиницы "Морьяк" для повышения качества услуг и общей конкурентоспособности и разработка прогноза экономической эффективности внедренных мер.

Руководству ГК "Морьяк" при разработке стратегии повышения качества предоставляемых услуг, необходимо руководствоваться следующими принципами:

1. Для обеспечения высокого качества обслуживания гостиница "Морьяк" должна разработать (пересмотреть и обновить имеющиеся) стандарты и правила обслуживания, которые предусматривают систематическое обучение и тренировку для занятого в обслуживании персонала, обеспечивают идентичный уровень обслуживания на всех элементах процесса обслуживания и являются безусловными для исполнения.

2. Дифференциация услуги зависит от понимания нужд потребителя и попытки удовлетворить их посредством индивидуального подхода и с максимальной тщательностью.

3. Главной задачей обеспечения качества услуги является удовлетворение или превышение ожиданий потребителей.

4. Оценка качества услуг должна основываться на критериях, используемых потребителями для этих целей.

5. Операционный менеджмент должен подразделять каждую услугу на ряд последовательных действий, где каждое вносит свой вклад в составные части процесса удовлетворения потребителей.

6. Потребители судят о качестве по выходным данным. Задача ГК "Морьяк" заключается в том, чтобы идентифицировать и уменьшить расхождения, выявленные и классифицированные как значительные препятствия к предоставлению качественной услуги.

7. Соответствие, которое проявляется в предоставлении одной и той же зависимой услуги одному и тому же потребителю и другим потребителям очень важно.

8. Администрации гостиницы "Моряк" необходимо создать свою культуру на уровне компании в целом для поощрения своих служащих к предоставлению качественного образа услуги во время личного общения персонала с потребителями.

9. Качество услуги способствует приобретению постоянных потребителей с целью обеспечения контактов и роста доходов прибыльности гостиницы. В сфере гостеприимства хорошим источником новых возможностей для бизнеса являются постоянные клиенты. Экономически целесообразнее проводить программы, направленные на удовлетворение уже имеющихся клиентов, чем тратить деньги на поиск новых. Гостиничные предприятия, умеющие обеспечить высокий уровень качества обслуживания, имеют возможность устанавливать более высокую цену на продукцию, развиваются более высокими темпами и получают большую прибыль.

10. Основной и важной формой контроля для гостиничного предприятия, которая сосредоточивает все свои усилия на потребителе, является учет приверженности и удовлетворенности потребителя.

Для достижения требуемого уровня качества нужна соответствующая материальная база, квалифицированный и заинтересованный персонал, четкая организация работ по управлению качеством.

Стабильность качества достигается путем внедрения системы качества и подтверждается путем сертификации системы качества.

Наличие сертифицированной системы качества гарантирует престиж гостиницы, позволит эффективнее привлекать клиентов, т.е. повышает ее конкурентоспособность.

Затраты на качество окупаются, т.к. предоставлять некачественные услуги гостинице невыгодно. Именно достижение и сохранение высокого уровня качества выведет предприятие из нерентабельного состояния и

обеспечит устойчивое экономическое положение гостиницы "Моряк" на рынке гостеприимства.

Разработка и внедрение системы качества на предприятиях гостиничного хозяйства позволит удовлетворить потребности потребителей услуг, обеспечить динамичное развитие гостиничного хозяйства в Украине, будет способствовать улучшению стимулирования работников предприятия и удовлетворению интересов собственников.

Список использованных источников

1. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М.: ООО «Вершина», 2005. - 176 с.
2. Бедрадіна Г. К. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / Г. К. Бедрадіна, В. Г. Герасименко // Экономика Крыма. - 2010. - №1 (30). - С. 178-183.
3. Босовська М.В. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства / Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук / Київський національний торговельно-економічний університет, 2009. [Электронный ресурс] . Режим доступа - http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21CO M=2&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&Z21ID=&Image_file_name=DOC/2009/09bmvpgg.zip&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1
4. Бюро Верітас Україна. Режим доступу: <http://www.bureauveritas.com.ua>
5. Вардакас Є. для EUROPEAN PROFILES S.A. та AENOR. Європейська система оцінки відповідності та акредитації / Київ, 2010. Режим доступу: http://ukrinterstandard.com/shared/files/file/ASSESSMENT%20AND%20ACCREDITATION_ukr.doc
6. Галасюк С. С. Заходи щодо забезпечення підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк, О. В. Гусева // Матеріали I міжнар. наук.-практ конф. «Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи» (29-30 травня 2014 р.). – Одеса: ОНЕУ, 2014. – С. 66-68.
7. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса : Астропринт, 2011. – 208 с.

8. Герасименко В. Г. Експрес-аналіз якості та конкурентоспроможності готельного господарства курортного міста / В. Г. Герасименко // Міжнародний Науковий Журнал Економіка розвитку, «Механізм регулювання економіки», №3 (55). – 2010. – с. 35-40.
9. Герасименко В.Г. Організація надання туристичних послуг / В.Г. Герасименко, С.С. Галасюк. - Одеса: Атлант, 2014. - 244 с.
10. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса / В.Г. Герасименко. - Одесса, Черноморье, 1997. - 160 с.
11. Герасименко В.Г. Стратегія розвитку підприємницького потенціалу в туристичних регіонах України / В.Г. Герасименко, С.Г. Нездоймінов //Вісник соціально-економічних досліджень: Зб. наук. пр. - Вип. 32. - Одеса: ОДЕУ, 2008. - с. 64-70
12. Голощапова Т. В. Исследование перспектив развития гостиничной индустрии и рекомендации по прогнозированию эффективности ее функционирования / Т.В. Голощапова // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – №9 (29). – 2013. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://journals.org/index.php/sisp/article/download/9201384/pdf_537
13. Гродзинська І.О., Нездоймінов С.Г., Гусєва О.В., Замкова А.В. Основи рекреалогії (економіко-екологічний та маркетинговий аспект) [текст] : навч. посіб. / І. О. Гродзинська, С. Г. Нездоймінов, О. В. Гусєва, А. В. Замкова. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 264 с.
14. Декрет Кабінету Міністрів України від 10.05.1993 р. №46-93 “Про стандартизацію і сертифікацію”. [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/46-93>
15. Джанджугазова Е.А., Маркетинг в индустрии гостеприимства. Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Издательский центр «Академия», 2003. — 224 с.
16. ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Національний стандарт України.

[Электронный ресурс] . Режим доступа - http://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf

17. ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги. Національний стандарт України. 2008. [Электронный ресурс] . Режим доступа - <http://normativ.ucoz.org/load/0-0-0-433-20>

18. Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие / О.П. Еланцева. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2012. – 376 с.

19. Закон України про внесення змін до Закону України “Про туризм” - №1282-ІУ від 18.11.2003 р. [Электронный ресурс] . Режим доступа - <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>

20. Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности // Учебник. М.: Финансы и статистика. 2005. – 288с.

21. Ильичевский морской торговый порт. Официальный сайт организации. Режим доступа - <http://www.ilport.com.ua/>

22. Інструкція щодо заповнення форми державного статистичного спостереження № 1-КЗР «Звіт про діяльність колективного засобу розміщування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.od.ukrstat.gov.ua/>.

23. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учеб. пособие. — 2-е изд. — Мн.: Новое знание, 2001. — 216с.

24. Кальченко Л.А., Подоляк Я.В. Управление системой качества услуг в гостиничном бизнесе / Культура народов Причерноморья. - 2007. - №121. - С.66-68. [Электронный ресурс] . Режим доступа - http://tourlib.net/statti_tourism/kalchenko.htm

25. Кобяк М. В. Стратегия управления качеством продукции и услуг в гостиничном бизнесе / Российское предпринимательство. - 2011. - №5, вып.2(184). - С.156-160.. [Электронный ресурс] . Режим доступа - http://tourlib.net/statti_tourism/kobjak2.htm

26. Круль Т. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
27. Лисенко О.І. Сертифікація продукції та систем менеджменту якості: навчальний посібник. – К.: Вид-во «НВП» Інтерсервіс», 2011. – 394 с.
28. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. 472с.
29. Нездойминов С. Г. Конкурентные преимущества в гостиничном бизнесе / С. Г. Нездойминов, О. Г. Феофанова // Актуальні питання економічних наук: збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 9-10 жовтня 2015 року) / Східноукраїнський інститут економіки та управління. У 2-х частинах. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2015. – Ч. 1. – С. 51–54.
30. Нездойминов С. Г. Роль персонала в обеспечении качества гостиничных услуг / С. Г. Нездойминов, А. В. Бурдияк // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. –С. 31–34.
31. Нездойминов С. Г. Проблемы сертификации системы менеджменту якості підприємств готельного бізнесу / С. Г. Нездойминов, Г. О. Ришкова // Крымский экономический вестник / Научный журнал (№4 (17) декабрь 2015). – Крим: «Научное объединение «Economics», 2015. –С. 70 - 72.
32. Нездойминов С. Г. Інтеграційні напрями підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств регіону / С. Г. Нездойминов, Н. М. Андрєєва // Экономика и управление. – 2011. - № 1. - С. 68-71.
33. Нездойминов С. Г. Науково-методологічні засади формування стратегії конкурентоспроможності готельних підприємств регіону / С. Г. Нездойминов, І. М. Дишловий // Бізнес інформ. – 2011. - №6. – С. 145-149.
34. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. Видання офіційне. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2004-01-07]. – К.:

Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).

35. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. Видання офіційне. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2006-01-10]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).

36. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. Видання офіційне. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів. [Чинний від 2004-01-07]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).

37. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 12 листопада 2010 року. [Електронний ресурс] . Режим доступа - <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>

38. Семенов В.Ф., Герасименко В.Г. , Горбань Г.П. Управління регіональним розвитком туризму : навч. посібник . – Симферопіль : Вид – во «АРІАЛ» , 2012 . – 340 с

39. Семенов В.Ф. Регіональний вимір рекреаційно-туристичної діяльності: монографія / В.Ф. Семенов, М.Д. Балджи, В.М. Мозгальова. - Одеса: Вид-во "Optimum", 2008. - 201 с.

40. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т. І.Ткаченко, С. В.Мельниченко, М. В.Новак – К.: Київський національний торгово-економічний університет, 2006. – 324 с.

41. Трипольская Т. П. Система менеджмента качества ISO 9001 – опыт внедрения. Режим доступа: <http://www.progressive-management.com.ua/statyi-avtora/iso-9001>

42. Указ Президента України від 23.02.2001 р. №113/2001 "Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції". [Електронний ресурс]. Режим доступа - <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/113/2001>

43. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство / Уокер Дж. Р. - М.: Юнити, 2004. - 463 с.
44. Шаповал М.І. Менеджмент якості: навчальний посібник / Київ, 2007.- 471 с.
45. Шикіна О. В. Організаційно-економічне забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук: спеціальність 08.00.04 / О. В. Шикіна. – Одеса, 2015. – 317 с.
46. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства / Г.А. Яковлев. - М.: Издательство РДЛ. 2006. 328 с.
47. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме / Под ред. Янкевича В.С. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 416 с.
48. ASTA (American Society of Travel Agents). Официальный сайт организации - <http://www.asta.org/ELibrary/?navItemNumber=11184>
49. ISO - International Organization for Standardization. Официальный сайт. Режим доступа - <http://www.iso.org/iso/home.html>
50. ISO 8402:1994 Управление качеством и обеспечение качества. Словарь. [Электронный ресурс] . Режим доступа - http://www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail.htm?csnumber=20115