

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
зі спеціальності 241 готельно-ресторанна справа  
(шифр та найменування спеціальності)  
за магістерською програмою професійного спрямування  
управління готельним та ресторанным бізнесом  
\_\_\_\_\_ (назва магістерської програми)

на тему: « **Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства** »  
(назва теми)

**Виконавець:**

студентка факультету міжнародної економіки  
**Анікіна Марія Юріївна**

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

\_\_\_\_\_ /підпис/

**Науковий керівник:**

**к.е.н.**

\_\_\_\_\_ (науковий ступінь, вчене звання)

**Нечева Наталя Валеріївна**

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

\_\_\_\_\_ /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність** кваліфікаційної роботи обумовлюється існуючим безпосереднім зв'язком між рівнем якості готельних послуг та економічною ефективністю та конкурентоспроможністю вітчизняних підприємств готельного господарства. Дотримання необхідної якості готельних послуг пов'язане з вирішенням багатьох проблем технологічного, організаційного і, в першу чергу, управлінського рівня. Важливим є формування в керівників готелів розуміння необхідності постійного поліпшення управління якістю обслуговування, створення адекватної системи моніторингу якості послуг, своєчасної реконструкції приміщень, впровадження новітніх технологій і т. д.

**Метою** дослідження є вивчення процесу вдосконалення управління якістю послуг готельних підприємств на прикладі готелю «Фраполлі».

**Практична цінність** кваліфікаційної роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій для аналізу якості готельних послуг будь-яких готелів міста. Незважаючи на достатню кількість праць, присвячених управлінню якістю готельних послуг, кількість робіт, узагальнюючих практику вітчизняних засобів розміщення, пропонуючи конкретні методики управління якістю, є обмеженою. Це дозволяє нам зробити припущення про елементи наукової новизни у кваліфікаційній роботі.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- визначити особливості якості готельних послуг;
- дослідити процес управління якістю послуг у готелях;
- проаналізувати процес стандартизації та сертифікації готельних послуг;
- вивчити специфіку процесу управління в готелях;
- зробити оцінку основних показників виробничо-господарської діяльності готелю «Фраполлі»;
- оцінити задоволеність споживача якістю послуг готелю «Фраполлі»;
- розробити заходи щодо підвищення якості послуг в готелі «Фраполлі»;
- впровадити систему управління якістю як засобу покращення готельних послуг;
- розробити заходи щодо розвитку персоналу готелю як чинника у підвищенні якості послуг.

**Об'єктом** дослідження є процес управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення процесу управління якістю в готелі «Фраполлі».

**Методи дослідження.** Основний методологічний прийом кваліфікаційної роботи – системно-структурний підхід, що дозволяє найбільш ефективно організувати дослідження для виконання поставлених

завдань. В роботі використані загальнонаукові методи порівняльного, функціонального аналізу, синтезу, класифікації, статистичних групувань, методи індукції і дедукції та інші.

**Інформаційна база дослідження.** Нормативно-правова та інформаційно-емпірична база дослідження була сформована на основі нормативно-законодавчих актів, статистичних матеріалів, розробок вітчизняних та закордонних вчених, а також результатів власних досліджень.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел 84-х найменувань, та 6-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 125 сторінок. Основний зміст викладено на 97 сторінок. Робота містить 17 таблиць, 16 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 2 статті:

1. «Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства»/ Науковий журнал «Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії», Запоріжжя 2017, випуск № 5 (11) 2017.

2. «Маркетинговая деятельность гостиницы «Фраполли»/ Развитие сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 305-308.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні основи якості послуг у готельній сфері» розкрито поняття та особливості якості готельних послуг; особливості управління якістю послуг у готелях та стандартизація і сертифікація готельних послуг.

У другому розділі «Дослідження діяльності і оцінка якості послуг готелю «Фраполлі» охарактеризована загальна діяльність готелю «Фраполлі», проаналізовано основні показники та господарська діяльність готелю «Фраполлі», та проведена оцінка задоволеності споживача якістю послуг готелю «Фраполлі».

У третьому розділі «Удосконалення якості послуг в готелі «Фраполлі» запропоновані заходи щодо підвищення якості послуг у готелі, впровадження системи якості як засіб покращення готельних послуг та запропоновано розвиток персоналу як фактор у підвищенні якості послуг.

## **ВИСНОВКИ**

Основні висновки й результати, одержані в процесі написання кваліфікаційної роботи, полягають у наступному:

1. З'ясовано, що якість обслуговування – це комплексна категорія,

один з найважливіших показників ефективності функціонування готельних підприємств, об'єкт аналізу, планування і управління. Головною складовою всієї системи якісного обслуговування є якість готельних послуг. Механізм управління якістю готельних послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій щодо планування, надання та реалізації послуг високого рівня якості.

2. Зазначено, що у досвіді функціонування готельних підприємств усі проблеми управління якістю зводяться до визначення функцій, які повинен виконувати суб'єкт управління. Для раціональної організації управління якістю у готелі вирішальне значення має виявлення обсягу, структури і характеру функцій. Вивчення функцій управління якістю дає змогу визначити обсяг функцій, які виконуються суб'єктами управління у готельному підприємстві, визначити структуру управління, провести розподіл функцій між органами управління, ефективно організувати сам процес управління.

3. Визначено вимоги до порядку проведення добровільної сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО. Норми міжнародної стандартизації відображені в ISO 9000 зумовили початок сертифікації систем якісного обслуговування — самостійний напрям управління якістю обслуговування. Стандарти ISO 9000 визначили єдиний міждержавний підхід до договірних умов за оцінкою систем якості і одночасно регламентували відносини між готельним підприємством і клієнтами. Норми міждержавного стандарту ISO 9000 забезпечують відвідувачу право активніше впливати на якість готельних послуг, забезпечують законодавчу базу, що передбачає активну роль клієнта в процесі обслуговування. Сьогодні для ефективного обслуговування у готелях, система якісного обслуговування відповідна стандартам ISO 9000 і сертифікат відповідності їй вимогам – необхідна умова позиціонування на ринку готельного підприємства.

4. Проаналізовано основні показники господарської діяльності готелю «Фраполлі». Рівень доходів готелю у 2016 р. в порівнянні з попереднім роком зріс на 324,1 тис. грн. або на 12,8%. Звертає увагу значна варіація доходів готелю протягом календарного року. Середньорічний коефіцієнт завантаження склав 56,1% у 2015 році та 58,4% у 2016 році. Рівень завантаження готелю «Фраполлі» приблизно відповідає аналогічному показнику в основних конкурентів. Даний показник може бути покращеним за умов більш ефективної рекламної політики.

Основну цільову аудиторію готелю «Фраполлі» становлять іноземні туристи. Їх питома вага становила 56,6% у 2015 році, та 74,2% у 2016 році. Кількість обслугованих іноземних туристів у 2016 р. збільшилась на 186 осіб або на 43%. У 2016 році готель обслуговував іноземних туристів з 29 країн.

Основним елементом витрат готелю є заробітна плата співробітників, питома вага якої дорівнює 47%. Фонд оплати праці в 2016 році зріс суттєво нижче, ніж виручка від надання готельних послуг. Тобто, в готелі не простежується прямий зв'язок між результатами діяльності та розміром заробітної плати, що, безумовно, відбивається на якості обслуговування.

Діяльність готелю протягом двох останніх років була прибутковою. Усі показники рентабельності готелю «Фраполлі» за розглянутий період мали позитивні значення і виявляли тенденцію до зростання. Це свідчить про ефективне управління оборотними коштами в умовах конкурентного ціноутворення. Для подальшого покращення результатів господарської діяльності необхідно збільшити оборотні активи, оптимізувати структуру капіталу, а також поліпшити показники ділової активності за рахунок збільшення завантаження готелю у «низький сезон».

5. Досліджена конкурентна позиція готелю «Фраполлі» на ринку послуг. З'ясовано, що за співвідношенням «ціна-якість» готель «Фраполлі» займає провідну позицію на ринку, серед конкурентів дещо поступаючись лише готелю «Прем'єр Женева». Інтегральна оцінка конкурентоспроможності готелю «Фраполлі» вища за середню. За цим показником він випереджає готелі «Каліфорнія» та «Континенталь», проте поступається готелям «Лондон», «Прем'єр Женева готель» та «Айвазовський». Для залучення більшої кількості гостей, керівництву готелю варто звернути увагу на асортимент додаткових послуг, проводити тренінги для персоналу, працювати над підвищенням його кваліфікації. SWOT-аналіз та оцінка задоволеності споживачів діяльністю готелю доводять найбільшу актуальність проведення подальших досліджень споживчих переваг та постійного моніторингу якості послуг готелю «Фраполлі».

6. Запропоновані заходи щодо підвищення якості послуг у готелі «Фраполлі». Для підвищення контролю за якістю послуг і підвищення самої якості послуг запропоновано: введення концепції системи заходів по контролю за якістю послуг; впровадження послуги «інтерактивне телебачення».

Для реалізації положень системи контролю якості пропонується створення наступної структури:

- створюється комісія з представників готелю «Фраполлі», що здійснює контроль за якістю послуг. На вказану комісію покладаються завдання підготовки і представлення рекомендацій по стимулюванню якісної роботи, вдосконаленню методології проведення перевірок, заходів адміністративної і економічної дії, вимог до якості обслуговування, розгляду проектів методичних документів, орієнтованих на підвищення кваліфікації персоналу;

- створюється єдиний банк даних по управлінню якістю послуг, що забезпечує обробку і аналіз інформації, що відображає результати всіх видів перевірок.

- удосконалення системи підготовки кадрів забезпечується розробкою і затвердженням кваліфікаційних вимог до персоналу.

- запропонована методика анкетування споживачів готельних послуг. Дана методика дозволить аналізувати якість послуг систематично. На наш погляд, розроблена методика має істотний потенціал для виміру якості готельних послуг. Таке дослідження під силу провести одному із співробітників готелю, обробити отримані дані на персональному комп'ютері

за допомогою програми Microsoft Excel і представити результати керівництву для ухвалення рішень по вдосконаленню якості обслуговування.

7. Запропоновано впровадження системи якості як засіб впровадження готельних послуг. Модель управління «П'ять М» передбачає, що якість послуг досягається через ефективне управління усіма складовими обслуговування в готелі: персоналом (MEN), обладнанням (MACHINE), матеріалами (MATERIAL), методами (METHOD) і навколишнім середовищем, мікрокліматом (MILIEU).

8. Запропоновані методи навчання персоналу в індустрії гостинності. Суть методу, який отримав назву «Shadowing», полягає в тому, що до працюючого співробітника прикріплюють іншого працівника, який бажає займати таку ж посаду. Тобто у «тіні» з'являється можливість зануритися в робочий процес, детально вивчити всі функції і дії, що виконуються протягом дня до цього працюючим фахівцем.

Метод Secondment є різновидом ротації персоналу, при якій співробітника переводять на час до іншого відділу готелю, а потім він повертається до своїх колишніх обов'язків. Тимчасове переміщення може бути як короткостроковими (близько 80 годин робочого часу), так і довгостроковим (близько року). Воно застосовується як всередині організації, так і в підрозділах готелю. При його використанні у фахівця з'являється можливість зрозуміти, як працює інший відділ готелю, і використовувати ці навички для підвищення ефективності роботи власного підрозділу.

Метод «Buddying» передбачає, що до менеджера прикріплюють співробітника, якого він повинен опікувати. Тобто працівники знаходяться на одному рівні, а керівник виступає не як наставник, який дає конкретні завдання і вказівки, а як опікун, який допомагає і підтримує підлеглого. Той, в свою чергу, може оцінювати роботу менеджера і давати об'єктивний зворотній зв'язок про моменти, які втрачає керівник, і радити більш ефективні дії.

## АНОТАЦІЯ

Анікіна М. Ю., «Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства»,  
(*прізвище та ініціали студента*) (*назва кваліфікаційної роботи*)  
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності  
«готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою  
«управління готельним та ресторанным бізнесом»,  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо удосконалення якості послуг у готелі «Фраполлі».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти якості послуг у готельній сфері, поняття та особливості якості готельних послуг, управління якістю послуг у готелях. Досліджено стандартизацію та сертифікацію готельних послуг.

Проаналізовано діяльність, конкурентну позицію і оцінку якості послуг готелю «Фраполлі».

Запропоновано заходи щодо підвищення якості послуг у готелі та впровадження системи якості як засіб покращення готельних послуг. Запропоновано заходи щодо розвитку персоналу готелю як фактор підвищення якості готельних послуг.

**Ключові слова:** управління якістю, готельне господарство, готельні послуги, система якості, оцінка якості.

## ANNOTATION

Anikina M.Y., «Management of the quality of services at the enterprises of hotel business»,  
(*students surname and initials*) (*work title*)  
thesis for Master degree in specialty «hotel and restaurant business»  
under the program  
«management of hotel and restaurant business»,  
Odessa National Economic University  
Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study is a set of theoretical and practical provisions for improving the quality of services at the hotel «Frapolli».

Diploma thesis deals with theoretical aspects of the quality of services in the hotel sphere, concepts and features of hotel service quality, quality management of hotel services are considered in the paper. The standardization and certification of hotel services is investigated.

**Keywords:** quality management, hotel management, hotel services, quality system, quality assessment.