

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Економіка та управління туристичною діяльністю»

на тему: «Управління якістю послуг на підприємствах готельного  
господарства»

**Виконавець**

студентка 6 курсу 8 групи факультету

міжнародної економіки

Ушатова Анастасія Володимирівна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Одеса 2018 р.  
ЗМІСТ**

	стор
<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Сутність та визначення якості готельних послуг .....	6
1.2. Методи оцінки якості послуг в готелі .....	13
1.3. Система управління якістю готельного обслуговування.....	21
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «АРКАДІЯ».....</b>	<b>29</b>
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Аркадія».....	29
2.2. Аналіз основних економічних показників діяльності готелю «Аркадія».....	40
2.3. Оцінка якості послуг готелю «Аркадія».....	52
<b>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЮ «АРКАДІЯ».....</b>	<b>61</b>
3.1. Обґрунтування стратегії удосконалення якості послуг в готелі «Аркадія».....	61
3.2. Розробка заходів щодо підвищення якості послуг готелю «Аркадія».....	65
3.3. Оцінка економічної ефективності запропонованих заходів.....	81
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>91</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>95</b>

## ВСТУП

Сучасні світові тенденції характеризуються розвитком промисловості, науки, освіти, культури, спорту, що зумовлює підвищення мобільності людей з метою налагодження ділових контактів, обміну досвідом, організації різноманітних заходів, здійснення туристичних подорожей тощо. Україна має надзвичайно вигідне географічне та геополітичне розташування, значний промисловий, науковий і туристично-рекреаційний потенціал, ефективно використання яких в інтересах наукових і бізнес-контактів, активного розвитку туризму досягається за умови модернізації наявної та створення нової матеріально-технічної бази готельного господарства і відповідно до міжнародних стандартів – рівня якості обслуговування гостей.

*Актуальність* теми дослідження впливає з того, що динамізм сучасного економічного розвитку України та активізація сфери готельного господарства зумовлюють необхідність розробки та впровадження системи управління якістю як обов'язкової складової стратегії розвитку окремих готельних підприємств. Для забезпечення ефективного функціонування готельних підприємств виникає необхідність наукового обґрунтування побудови системи управління якістю, яка кореспондується із передовим світовим та вітчизняним досвідом. На сучасному етапі необхідні дослідження щодо розробки єдиної комплексної системи управління якістю, орієнтованої на визначені та передбачувані потреби споживачів; мінімізацію витрат, яка б враховувала специфіку діяльності готельних підприємств.

Різні аспекти діяльності вітчизняних готельних підприємств досліджували такі науковці, як І. Винниченко, С. Галасюк, К. Ладиченко, Г.Б. Мунін, Є.В. Самарцев, О. Соколова, Т.І. Ткаченко, Л.М. Шульгіна та інші. Питаннями якості готельних послуг і обслуговування клієнтів займались українські та іноземні автори, серед яких: С.І. Байлик, Ю.Ф. Васков, А.В. Дубодєлова, В. Линчук, М.В. Новак, О.А. Оливко, Т.І. Ткаченко, В.К.

Федорченко. Однак, наявні проблеми актуалізують проведення досліджень і теоретичних напрацювань з формування та забезпечення функціонування системи управління якістю обслуговування готельних підприємств.

**Метою дослідження** є теоретичне обґрунтування і розробка практичних рекомендацій щодо підвищення якості надання послуг готельними підприємствами.

Відповідно до поставленої мети було визначено такі завдання:

- розглянути сутність поняття якості готельних послуг;
- визначити методи оцінки якості готельних послуг;
- охарактеризувати систему якості готельного обслуговування;
- надати загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Аркадія»;
- проаналізувати основні економічні показники діяльності готелю «Аркадія»;
- оцінити якість послуг готелю «Аркадія»;
- обґрунтувати стратегію удосконалення якості послуг в готелі «Аркадія»;
- розробити заходи щодо підвищення якості послуг готелю «Аркадія» та оцінити їх ефективність.

**Об'єктом дослідження** є процес управління якістю готельного підприємства.

**Предметом дослідження** є сукупність теоретичних і практичних аспектів підвищення якості надання послуг готельним підприємством.

Базою дослідження є готель «Аркадія».

**Методи дослідження.** Для вирішення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі використовуються наступні методи:

- аналізу та синтезу - при визначенні категорії якості;
- економіко-статистичний метод для аналізу економічних показників діяльності готелю;
- середніх та відносних величин для розрахунку фінансово-економічних показників;

- метод визначення індексу задоволеності споживачів – при оцінці якості послуг готелю «Аркадія»;
- метод зважених оцінок – при аналізі конкурентоспроможності готелю «Аркадія»;
- кореляційного аналізу – при оцінці сили та напрямів впливу факторів на діяльність підприємства.

Для обробки та аналізу інформації використовувалися комп'ютерні програми Microsoft Word і Microsoft Excel.

**Інформаційна база дослідження.** Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, фахова література, матеріали наукових конференцій та періодичних видань, звітна та внутрішня інформація досліджуваного підприємства ПрАТ «Аркадія».

**Апробація результатів дослідження.** Тема дипломної роботи сформована відповідно до напрямів науково-дослідної роботи кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу ОНЕУ. Попередні результати дипломної роботи пройшли апробацію на Міжнародній науково-практичній конференції «Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи», яка відбулась у м. Дніпро 15-16 грудня 2017 року. За результатами участі у конференції було опубліковано статтю на тему: «Питання визначення якості готельних послуг [20].

року за рахунок мобілізації грошових коштів підприємство могло покрити поточні зобов'язання на 8,5%, то на кінець року вже на 29%. Таким чином, підприємство на кінець 2016 року мало високий нормативний рівень платоспроможності, тобто фінансові показники діяльності готелю «Аркадія» мають тенденцію до покращення.

### 2.3. Оцінка якості послуг готелю «Аркадія»

Проведемо оцінку якості послуг готелю використовуючи різні методи.

#### *Комплексний метод оцінки якості роботи готелю*

Першочергово для аналізу якості готельних послуг доцільно буде скористатися комплексним методом оцінки. Він полягає у проведенні певних процедур, в результаті яких отримується узагальнене оціночне судження про якість послуг готелів взагалі. Процес комплексної оцінки, включає, насамперед, відбір тих показників, на основі яких формується оцінка рівня обслуговування та якості послуг в цілому. Після цього опитані респонденти з'ясовують для себе значущість кожного з показників у загальній структурі якості. Ця процедура була здійснена у нашому дослідженні за допомогою опитування у соціальних мережах.

Питання було сформульовано так: «Які з показників якості роботи готелю мають для Вас найбільшу значущість? Позначте, будь ласка, три найбільш вагомих». Потім кожен з відібраних показників оцінювався кількісно, а результати цих диференційованих оцінок зводилися в порівняний вид. Результати проведеного дослідження представлені у таблиці (табл.2.16.)

Таблиця 2.16.

#### Показники якості роботи готелю

Показники	Кількість голосів	%
1. Висока якість основних послуг (розміщення, харчування)	292	20,29

2. Чіткість і оперативність роботи	221	15,36
3. Оптимальне співвідношення ціни та якості послуг	193	13,42
4. Професіоналізм персоналу, індивідуальний підхід до гостя	182	12,64
5. Вигідна цінова політика (низькі ціни, система бонусів, програми лояльності)	162	11,25
6. Стабільність діяльності протягом тривалого часу	136	9,45
7. Широкий спектр пропозицій та додаткових послуг	107	7,43
8. Доброзичливість на діловому та особистому рівнях	59	4,11
9. Інформаційна відкритість, висока якість рекламної інформації	54	3,76
10. Постійна робота по розширенню спектра послуг	33	2,29
Разом	1439	100,00

*Джерело:* складено та розраховано автором

На підставі проведеного опитування можна зробити висновок, що для гостей будь-яких готелів, будь то 5-ти чи 2-х зіркові, найважливішими показниками, що характеризують якість роботи готелю є: висока якість основних послуг (20,3 %), чіткість і оперативність роботи (15,4 %) та співвідношення ціни та якості послуг (13,4 %). Отже, над цими напрямками і слід працювати готелю першочергово, щоб задовольнити гостей.

#### *Визначення індексу задоволеності споживачів*

Індксація ступеня задоволеності споживача дозволяє кількісно оцінити внесок різних складових якості (компонентів дерева) в спільну думку споживача про якість досліджуваного об'єкта. Для даної оцінки необхідно визначити важливість складових якості роботи за п'ятибальною системою і важливість компонентів дерева якості за п'ятибальною системою в порядку зниження ступеню важливості.

Для розрахунку індексу споживчої задоволеності споживачам необхідно оцінити:

- важливість одинадцяти запропонованих складових роботи готелю за п'ятибальною системою (табл. 2.17.);
- якість цих складових за п'ятибальною системою.

## Важливість складових якості роботи за п'ятибальною шкалою

Ступінь задоволеності споживача якістю виконання кожного компонента дерева	Оцінка	Бал	Спосіб надання результату опитування щодо задоволеності
Повністю незадоволений	Погано	1	0
Незадоволений	Незадовільно	2	25
Нейтральний	Задовільно	3	50
Задоволений	Добре	4	75
Повністю задоволений	Відмінно	5	100

Джерело: складено за даними [27, с. 21]

Для дослідження рівня сервісу готелю було опитано 100 гостей готелю «Аркадія».

У стовпцях I і II таблиці 2.18. наведено результати опитування споживачів про важливість готельних послуг для задоволення запитів і потреб споживачів. При цьому в стовпці I ми можемо бачити середнє значення оцінки важливості кожного компонента дерева, а в стовпці II - відповідну цій оцінці значимість (вагомість) компонента для споживача в порівнянні з іншими запропонованими йому компонентами.