

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
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.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми обумовлена тим, що 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, ефективне 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.

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.

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

Завдання дослідження:

- 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.

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.

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».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (52 найменування). Загальний обсяг роботи становить 99 сторінок. Основний зміст викладено на 94 сторінках. Робота містить 27 таблиць, 15 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: Питання визначення якості готельних послуг / І.В. Давиденко, А.В. Ушатова // Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпро.: НО «Перспектива», 2017. – Ч. 1. – С. 78-81.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи вивчення якості готельних послуг»** розглянуто сутність та поняття якості готельних послуг, методи оцінки якості послуг в готелі, особливості системи управління якістю готельного обслуговування.

У другому розділі **«Аналіз діяльності та оцінка якості надання послуг готелю «Аркадія»** надано загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Аркадія», зроблено аналіз основних економічних показників діяльності готелю «Аркадія», оцінено якість послуг готелю «Аркадія».

У третьому розділі **«Напрями підвищення якості обслуговування готелю «Аркадія»»** обґрунтована стратегія удосконалення якості послуг готелю «Аркадія», розроблено заходи щодо підвищення якості послуг готелю «Аркадія», оцінено економічну ефективність запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, які дають змогу задовольняти зумовлені або передбачувані потреби. Якість обслуговування – відчуття задоволення гостя від обслуговування. Рівень якості обслуговування залежить від того, наскільки відповідними є уявлення гостя про реальне і бажане обслуговування у готельному підприємстві. Управління якістю обслуговування клієнтів – це сукупність заходів, що здійснюються в процесі розроблення, виробництва, збуту готельних послуг з метою забезпечення необхідного рівня їхньої

якості та передбачають збалансовану дію на усі показники діяльності готелю, враховуючи критерій прибутковості.

2. Дослідження якості готельних послуг вимагають використання різних способів їх реалізації, джерел інформації, розробки конкретної методики. Специфіка готельного бізнесу не дозволяє застосовувати традиційні якісні методи - опитування фокус-груп, глибинні інтерв'ю чи інші виміри, як використовуються в інших сферах. Основним джерелом інформації при оцінці якості готельних послуг стають кількісні дослідження - а саме: спостереження, експеримент, опитування.

3. Ефективність функціонування будь-якого готелю тісно пов'язана з рівнем обслуговування в готельному підприємстві. Підвищення рівня обслуговування до міжнародних стандартів - це довгостроковий вклад, заснований на забезпеченні вірності клієнтури шляхом задоволення її потреб. Тому для того, успішно конкурувати з виробниками готельних послуг, відповідати очікуванням споживачів цих послуг, готельному підприємству необхідно створювати свої та слідувати світовим стандартам обслуговування.

4. Готель «Аркадія» розташований в м. Одесі, організаційно-правова форма – приватне акціонерне товариство, яке зареєстроване в 1995 році. В 2015 році після проведеної реконструкції готель отримав категорію дві зірки. В готелі функціонують 154 номери, які обладнані усім необхідним. Для офіційних зустрічей, конференцій і семінарів готель пропонує 2 конференц-зали з сучасним обладнанням.

5. Аналіз основних економічних показників готелю «Аркадія» показав, що в 2016 р. порівняно з 2015 р. фінансово-економічні показники діяльності готелю поступово збільшуються. Так, кількість наданих послуг готелем «Аркадія» збільшилась на 18,03%, коефіцієнт завантаження збільшився на 16,62 % і дорівнює 45%. Вищеназвані фактори спричинили збільшення доходів готелю у 2016 р. на 33,12 %. У 2016 р. порівняно з 2015 р., коли підприємство працювало у збиток, показники рентабельності істотно збільшились. Аналіз показників ліквідності свідчить про те, що підприємство на кінець 2016 року мало високий нормативний рівень платоспроможності, тобто фінансові показники діяльності готелю «Аркадія» мають тенденцію до покращення.

6. Для оцінки якості послуг готелю було використано комплексний метод оцінки, визначення індексу задоволеності споживачів, метод зважених оцінок. Визначення індексу задоволеності споживачів показало, що для споживачів готелю «Аркадія» найбільш важливою складовою готельної послуги є привітний прийом в рецепції, чистота в номері й організація харчування в ресторані. Також дуже важливим є географічне положення готелю. При проведенні опитування абсолютна більшість споживачів поставило максимальну оцінку важливості саме цьому компоненту. Можна з упевненістю заявити про те, що виключно вигідне географічне положення готелю і має стати тим локомотивом забезпечення стабільної переваги перед більш віддаленими від морського узбережжя конкурентами.

7. У роботі здійснена оцінка якості обслуговування в готелі «Аркадія» у порівнянні з трьома основними конкурентами. За допомогою карти профілів було порівняно профілі задоволеності споживачів послугами готелю «Аркадія» з профілем задоволеності подібними послугами, що поставляються на ринок

конкурентами. Завдяки даному дослідженню зрозуміло, що «Аркадія» за сумарною зваженою оцінкою поступається двом своїм конкурентам. Найнижчу оцінку готель «Аркадія» отримав за додаткові послуги, які у готелі майже не представлені. Тому, готелю «Аркадія» необхідно створити такі послуги з метою підвищення задоволеності клієнтів та підвищення рівня якості обслуговування.

8. Для подальшого ефективного функціонування готелю «Аркадія» необхідна реалізація продуманої стратегії удосконалення якості послуг. При обґрунтуванні цієї стратегії було використано кореляційний аналіз, який показав, що для формування зацікавленості клієнтів, посилення позицій на ринку та підвищення якості послуг найбільший вплив мають фактори асортименту додаткових послуг та рівень обслуговування, на що вказують коефіцієнти кореляції близькі до одиниці. Виходячи з аналізу якості послуг та системи обслуговування в готелі «Аркадія», у роботі було побудовано дерево цілей, що дозволило пов'язати між собою основні цілі у напрямі підвищення якості обслуговування та заходи їх досягнення.

9. Для підвищення наповнюваності готелю і, відповідно, збільшення доходів, необхідне вдосконалення системи обслуговування готелю «Аркадія». У зв'язку з цим були запропоновані та обґрунтовані відповідні заходи, серед яких впровадження безоплатних послуг, що підсилять задоволеність гостей готелю; заходи щодо підвищення кваліфікації персоналу; удосконалення існуючих послуг готелю; впровадження нових технологій у роботу готелю; впровадження нових послуг.

10. Додаткові послуги готелів користуються стійким попитом. На підставі аналізу анкет, заповнених гостями готелю «Аркадія», було виявлено побажання щодо збільшення додаткових послуг готелю, особливо взимку. Тому, модернізація та оновлення матеріально-технічної бази готелю сприятиме залученню більшої кількості гостей, особливо в низький сезон, у тому числі й жителів міста, що допоможе згладити сезонні коливання виручки. Так, запропоноване у роботі впровадження додаткових послуг таких як солярій, масажний кабінет, сауна, гідромасажна ванна, косметологічний кабінет та аеробний кабінет забезпечить більш раціональне використання площі готелю, збільшить його пропускну здатність, розширить асортимент послуг і підвищить привабливість для гостей. Розрахунки щодо необхідного обсягу продажів, точок беззбитковості реалізації кожної послуги та термінів їх окупності свідчать про ефективність впровадження запропонованих додаткових послуг.

АНОТАЦІЯ

Ушатова А.В. «Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства»

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 242 «Туризм»

за магістерською програмою «Економіка та управління туристичною діяльністю»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес управління якістю готельного підприємства.

У роботі розглядаються теоретичні основи визначення якості послуг готельних підприємств, методи здійснення оцінки якості послуг, сучасні підходи до системи управління якістю готельного обслуговування.

Проаналізовано основні фінансово-економічні показники діяльності готелю «Аркадія», проведена оцінка якості послуг готелю «Аркадія» різними методами.

Запропоновано стратегічні напрями підвищення якості обслуговування в готелі «Аркадія», обґрунтовано пропозиції щодо впровадження додаткових послуг у готелі, розраховано економічну ефективність розроблених заходів.

Ключові слова: якість, готель, послуга, обслуговування, система управління якістю.

ANNOTATION

Ushatova A. V. «Management of the quality of services at the enterprises of the hotel industry»

qualifying work for obtaining an educational master's degree in specialty 242 «Tourism»

for a master's degree program «Economy and management of tourism activities»

Odessa National University of Economics

Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study is the process of quality management of the hotel company.

The paper deals with the theoretical foundations of determining the quality of services of hotel enterprises, methods for assessing the quality of services, modern approaches to the system of hotel service quality management.

The main financial and economic indicators of the hotel «Arcadia» are analyzed, the quality assessment of the services of the hotel «Arcadia» is carried out by different methods.

The strategic directions of improving the quality of service at the "Arcadia" Hotel are offered, the proposals on the introduction of additional services at the hotel are justified, the economic efficiency of the developed measures is calculated.

Keywords: quality, hotel, service, maintenance, quality management system.