

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Герасименко В. Г.
“ ____ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності готельно-ресторанна справа

за темою:
**«Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного
господарства»**

Виконавець

студент

_____ ФМЕ факультету

Іванова Вікторія Іванівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник

К.г.н, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 Теоретичні основи якості послуг на підприємствах готельного господарства.....	5
1.1. Сутність готельної послуги.....	5
1.2. Поняття якості у наданні послуг підприємства готельного господарства	13
1.3. Методика оцінки якості наданих послуг у готелях.....	21
РОЗДІЛ 2. Аналіз якості надання послуг на підприємстві Уолл Стріт.....	32
2.1 Загальна характеристика підприємства «Уолл Стріт».....	32
2.2 Організаційна структура персоналу підприємства «Уолл Стріт».....	40
2.3 Оцінка якості послуг підприємства «Уолл Стріт»	44
РОЗДІЛ 3. Напрямки удосконалення якості послуг підприємства «Уолл Стріт».....	48
3.1. Аналіз конкурентного середовища підприємства «Уолл Стріт».....	48
3.2. Рекомендації щодо вдосконалення якості послуг	53
ВИСНОВКИ	59
Список використаних джерел	60
Додатки	

ВСТУП

У сучасних умовах функціонування та розвитку ринкового господарства визначальним у забезпеченні високого іміджу та конкурентного статусу вітчизняних підприємств є оптимальне співвідношення „ціна-якість” продуктів праці. При тому велике значення надається покращенню якості продуктів праці вітчизняних підприємств відповідно до міжнародних вимог і стандартів. Особливу актуальність набуває проблема забезпечення відповідного рівня якості послуг підприємств індустрії гостинності за умови недостатнього досвіду її розвитку в Україні. Такі обставини вимагають перегляду засад управління на підприємствах готельного бізнесу з позицій розроблення, забезпечення, досягнення та систематичного підвищення рівня якості послуг і повноцінного їхнього споживання.

Розвиток вітчизняного та міжнародного туризму значною мірою пов’язується з рівнем матеріально-технічної бази, розгалуженістю та різноманітністю мережі, якістю обслуговування в готельному господарстві. Саме підприємства готельного господарства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами. Основними якісними показниками, що показують економічну ефективність підприємства готельного господарства, його фінансовий стан, успіхи та можливості у виконанні розробленої програми економічного та соціального розвитку є прибуток і рентабельність.

Актуальність. На державному рівні прийнята Стратегія розвитку туризму та курортів до 2026 р. в якій перед підприємствами готельного господарства постає завдання суттєвого підвищення якості обслуговування гостей, розвиток сучасної туристичної інфраструктури, яка б відповідала міжнародним вимогам, а також вдосконалення законодавчої бази. У зв'язку з цим, вдосконалення організації надання основних послуг у готельному господарстві набуває особливого значення.

Мета дипломної роботи - охарактеризувати поняття послуг на підприємствах готельного господарства, оцінити сучасний стан надання основних послуг та шляхи його поліпшення на підприємстві «Уолл Стріт»

Завдання дипломної роботи:

- розкрити поняття «основні послуги»;
- показати особливості надання основних послуг у готелях;
- розглянути розвиток законодавчої бази в області сертифікації та стандартизації надання основних послуг та виявити її недоліки;
- узагальнити способи управління якістю та дослідити методи оцінки надання основних послуг;
- розробити пропозиції щодо шляхів підвищення готельних послуг підприємством «Уолл Стріт».

Об'єктом дослідження випускної роботи є процес надання готельної послуги у закладі розміщення «Уолл Стріт».

Предметом дослідження є теоретичні основи та практичні заходи щодо поліпшення якості надання готельної послуги на підприємстві «Уолл Стріт».

Методологічною основою дипломної роботи є праці відомих українських вчених-економістів, різні нормативні й законодавчі акти. Багато сучасних дослідників присвятили свої роботи аналізу сучасних туристичних послуг в Україні, вдосконаленню механізмів управління якістю та методам оцінки. - Галасюк С.С., Оливко О. А., Галасюк К.А., Кудла Н.Є., Сильчук Т.А, тощо.

Структура роботи складається з вступу, основної частини, висновків, списку використаної літератури та додатків.

ВИСНОВКИ

1. Якість готельних послуг відіграє провідну роль в успішності підприємства готельного бізнесу.
2. Покращення якості послуг до міжнародних вимог і стандартів - головна мета туристичної галузі України.
3. Вивчення іноземного досвіду і систем контролю якості, їх адаптація і застосування для вітчизняних підприємств повинно стати невід'ємною складовою рентабельності і прибутковості готельного підприємства.
4. Розширення мережі готельних підприємств шляхом будівництва нових об'єктів, створення ефективної системи управління, розробка та реалізація програми активного просування готельного продукту підвищить конкурентоспроможність та якість послуг в Україні.
5. Важливим відповідальним завданням для готелів є створення репутації підприємства високої культури і якості обслуговування. Ніяка реклама, який би витонченої вона була, не може змінити того іміджу, який насправді складається в споживача у його спілкування з персоналом готелю в процесі обслуговування. Зростанню популярності підприємства сприяє його якісна робота.
6. Рішення клієнта про повторне відвідування готелю, а також його рекомендація на пряму залежать від кількості і якості додаткових послуг. Тому дослідження їх якості повинно бути постійною складовою функціонування готельного підприємства.

7. Оцінка якості надання послуг завжди має як об'єктивний, так і суб'єктивний характер. Перша - базується на відповідності послуг безпосередньо встановленим стандартам, а друга спирається на відгуки та враження самих споживачів послуг.
8. Основим джерелом підвищення якості є професійно зібрана інформація, яка отримана від споживачів. Саме вона дозволяє виявити недоліки і розбіжності між уявленнями споживача і власника і прийняти рішення про їх усунення.
9. Під час написання роботи була досліджена система контролю якості послуг у готельному підприємстві, проаналізовані анкетні опитування споживачів послуг. На основі виявлених недоліків розроблені пропозиції щодо вдосконалення системи контролю якості послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ангелко І. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні / І. Ангелко // Український соціум. – 2014. – № 2 (49). – С. 71–79. 7.
2. Байлік І, Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с
3. Галасюк К.А. «Інновації як інструмент подолання кризових явищ на підприємствах готельного господарства» Науковий вісник. Одеський національний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. — Одеса, 2013. — №2 (181). — С.13-21.
4. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності. Навчальний посібник. — Одеса: Астропринт, 2011. — 234 с.
5. Горіна Г.О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України [Електронний ресурс] / Г. О. Горіна // Вісник Сумського державного університету. – 2013. – № 2. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/VSU_Ekon/2010_2/10ggogiu.pdf/
6. Державна служба статистики України: офіційний Web-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.ukrstat.gov.ua/](http://www.ukrstat.gov.ua/).
7. Зайцева В. Міжнародний туризм та глобалізація в сучасному світі / В.Зайцева, О. Корнієнко // Вісник Запорізького національного університету. – 2012. – № 2 (8).– С. 55–65.
8. Захарова С. Г. Державне регулювання якості готельних послуг шляхом їх сертифікації / С. Г. Захарова // Державне управління.- 2015 - № 1 (49). - С.10-15.
9. Капліна Т.В., Столярчук В.М. Аспекти наукового пізнання готельного господарства / Туризм і гостинність: вчора, сьогодні, завтра: матер. III Міжнародної науково-практичної конференції (12-13 жовтня 2016 р., м. Черкаси). - Черкаси: Видавець О.М. Третяков, 2016. - С.19-21.

10. Карачина Н. Розвиток міжнародного туризму в Україні у контексті світової інтеграції / Н. Карачина, О. Савіцька // Молодий вчений. – 2014. – № 5 (08). – С. 109–113.
11. Ключева Л. Мобильный интернет: самый перспективный канал продаж отеля [Електронний ресурс] Л. Ключева // Фронтдеск - сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. – 2011. – Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=37766>.
12. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник. - К.:Знання, 2012 - с. 343
13. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
14. Мельник І.М. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства України /Мельник І.М. // «Молодий вчений» - 2016. - № 7 (34) - С. 84-87.
15. Носенко В.О. Тенденції розвитку готельного господарства в умовах побудови інформаційного середовища / В. О. Носенко, Р. С. Ладигенська // Комунальне господарство міст. – 2015. – № 102. – С. 541-546.
16. Оливко О.А. Оцінка якості комплексного туристичного продукту. - Вісник Київського національного торгівельно-економічного університету.-2015. - с.58-63.
17. Парфіненко А. Міжнародний туризм в Україні: геополітичні аспекти глобального явища / А. Парфіненко // Актуальні проблеми міжнародних відносин. – 2015. – Вип. 126. – Ч. 1. – С. 12–23.
18. Писаревський І. М. Тенденції розвитку готельного господарства в регіоні: вектор пріоритетів / І. М. Писаревський, І. В. Сегеда // Економіка та управління в туризмі і готельному господарстві. – 2014. – Вип. 115. – С. 83-87.
19. Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення

(проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. // Офіційний вісник України. – 2009. – № 58.

20. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 11.

21. Про стандартизацію і сертифікацію : Декрет Кабінету Міністрів України від 10.05.1993 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 27.

22. Проблеми і перспективи розвитку готельного ринку України [Електронний ресурс]. – Сайт Work in Hotel. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.workinhotel.com/blogs/entry/1324/>

23. «Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року» Розпорядження кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р - Київ.

24. Романюк С. Туристична галузь України: руїна чи низький старт? / С. Романюк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://novosti-turbiznesa.info>

25. Сильчук Т. А. Експертиза якості надання послуг в готельному і ресторанному бізнесі. - Київ: НУХТ. - 2014. - 107 С.

26. Терехух А.А. Оцінювання туристичних ресурсів / Туризм і гостинність: вчора, сьогодні, завтра: матер. III Міжнародної науково-практичної конференції (12-13 жовтня 2016 р., м. Черкаси). - Черкаси: Видавець О.М. Третяков, 2016. - С.89-91.

27. Чепурда Л.М. Аналіз розвитку галузі туризму в Україні в 2015 році / Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: матер. VII Міжнародної наук.- практ. конференції (24-25 березня 2016 р., м. Черкаси) / МОН України, Черкас, держ. технол. ун-т. - Т.1. - Черкаси: Видавець Чабаненко Ю.А., 2016. - С.4-6.

28. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник,- К.: Атіка, 2006.- 264 с.

29. Booking.com [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Електронні дані. Режим доступу: <https://www.booking.com> . – Назва з екрана.
30. Expedia.com [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Електронні дані. Режим доступу: <https://www.expedia.com> – Назва з екрана.
31. Hotels24.ua [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Електронні дані. Режим доступу: <https://hotels24.ua/> – Назва з екрана.
32. Tripadvisor.ru [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Електронні дані. Режим доступу: <https://www.tripadvisor.ru/> – Назва з екрана.
33. Agoda.com [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Електронні дані. Режим доступу: <https://www.agoda.com> – Назва з екрана.