

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 «241 Готельно-ресторанна справа»  
за магістерською програмою професійного спрямування  
«Управління готельним та ресторанным бізнесом»

на тему: **«Розробка стратегії підвищення якості послуг підприємств готельного господарства»**

Виконавець:  
студентка факультету міжнародної економіки  
Феофанова Ольга Георгіївна

Науковий керівник:  
к.е.н., доцент  
Нездоймінов Сергій Георгійович

## **ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми.** Тенденції сучасного розвитку України характеризуються інтеграцією національної економіки в міжнародну та орієнтацією структурних зрушень на користь розвитку сфери послуг. В контексті економічних перетворень неминуче постає питання про необхідність підвищення якості як ключового фактора забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств. Для готельного господарства, як найбільш вагомого сегмента туристичної індустрії, це питання є актуальним навіть в умовах економічної та фінансової кризи, оскільки туристичний сектор світової і національної економіки залишається динамічним і одним з високорентабельних. Якість часто є визначальним фактором успіху в готельному бізнесі та успішної конкуренції на ринку послуг конкретного виду.

**Мета дослідження.** Метою роботи є розробка заходів щодо формування стратегії підвищення якості послуг на підприємствах сфери гостинності. Дослідження даної проблеми здійснювалося на прикладі діяльності готелю "Де Рішельє" (м.Одеса).

### **Завдання дослідження:**

- розглянути наукові підходи щодо формування стратегії підвищення якості послуг готельних підприємств;
- визначити основні принципи стандартизації та сертифікації системи управління якістю послуг;
- розглянути наукові підходи до менеджменту якості як базової складової стратегії підвищення якості послуг підприємств готельного господарства;
- надати загальну характеристику готелю «Де Рішельє»;
- провести аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Де Рішельє».
- проведи SWOT- аналіз готелю «Де Рішельє»;
- запропонувати основні напрями формування системи менеджменту якості готельних послуг;
- провести апробацію методики оцінювання якості послуг в готелі «Де Рішельє»;
- розробити рекомендації щодо удосконалення управління персоналом в сфері підвищення якості послуг.

**Об'єкт дослідження** - процеси підвищення якості послуг на підприємствах сфери гостинності.

**Предмет дослідження** - сукупність теоретичних і практичних положень щодо формування стратегії підвищення якості послуг в готельних підприємствах

**Інформаційна база дослідження.** Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися праці українських і зарубіжних вчених, монографічні праці зі стратегічного управління у яких висвітлюється управлінська, маркетингова, правова, економічна сторони функціонування готельного підприємства, а саме наукові праці дослідників та фахівців: Галасюк С.С., Герасименка В.Г., Бедрадіної Г.К., Лебедева І.В., Нездоймінова С.Г., Семенова В.Ф., Шикіної О.В. та інших, дані первинної фінансово-господарської документації, звітів готельного підприємства «Де Рішельє» за 2016 – 2017 рр. та ресурси мережі Інтернет.

**Структура та обсяг роботи.** Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється проблеми дослідження за темою та завданням роботи, висновків, списку використаних джерел. Кваліфікаційна робота

містить містить 73 сторінки, 15 таблиць, 9 рисунків, список використаних джерел з 62 найменувань.

**Публікації.** Окремі результати дослідження були представлені у вигляді тез доповіді на тему «Формування системи управління якістю на підприємствах готельного бізнесу» у збірнику праць конференції «Сучасні чинники розвитку міжнародних відносин та зовнішньої політики держави: економічні та інституціональні аспекти: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 27 жовтня 2018 р.)»

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти формування стратегії підвищення якості послуг підприємств готельного господарств»** розглянуто науково-теоретичні аспекти формування стратегії підвищення якості послуг в готельних підприємствах

У другому розділі **«Дослідження господарської діяльності готелю «Де Рішельє»** проаналізовано фінансово-господарська діяльність готелю «Де Рішельє».

У третьому розділі **Організаційні заходи щодо формування стратегії підвищення якості послуг в готелі «Де Рішельє»** сформовано пропозиції щодо розробки основних напрямів стратегії підвищення якості послуг в готельному підприємстві «Де Рішельє».

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. У роботі проаналізовано основні теоретичні та науково-методологічні підходи щодо формування стратегії підвищення якості послуг на підприємствах сфери гостинності, категорії менеджменту якості, моделі якості послуг, показники якості послуг, типологія елементів якості обслуговування, форми і методи оцінювання якості товарів і послуг.

2. Проведено аналіз господарської діяльності готелю «Де Рішельє». Проаналізувавши фінансово-господарську діяльність готелю, виявлено, що середньорічна продуктивність праці зменшилася на 0,96%, а фонд оплати праці збільшився на 1,19% порівняно з попереднім роком. Загальний фонд оплати праці складав 332,9 тис.грн. Плинність кадрів у готелі є незначною: за 2016-2017 роки середньооблікова чисельність кадрів збільшилась на 1 людину, що свідчить про стабільність роботи персоналу як єдиної команди для досягнення завдань підприємства.

3. Визначено, що значним резервом збільшення доходів у готелі «Де Рішельє» є збільшення обсягу та розширення набору додаткових послуг. Сервіс потрібно налагоджувати не за принципом попиту, а за принципом пропозиції. Асортимент додаткових послуг, що надається готелем «Де Рішельє» є ще досить скромним.

4. За результатами аналізу господарської діяльності готелю «Де Рішельє» зроблено висновок про необхідність формування стратегії підвищення якості послуг, маркетингових заходів щодо збільшення кількості обслугованих гостей та отримання більших фінансових результатів, розширення асортименту додаткових

послуг, збільшення тривалості перебування гостей при пакетуванні послуг, впровадження спеціальних пропозицій на свята протягом року, залучення нових клієнтів при співробітництві з туристичними фірмами України.

5. Розраховано узагальнений показник якості послуг готелю «Де Рішельє». Для оцінки якості послуг були обрані окремі показники, що складаються з 7 параметрів. Масивом для спостережень були 43 заповнених анкет, отримані від споживачів послуг готелю безпосередньо після оформлення виїзду. Для визначення якості послуг була використана 10-тибальна система. Інтегральний показник якості послуг готелю «Де Рішельє» дорівнює 6,35, що дозволяє зробити висновок про наявність значних резервів у підвищенні якості обслуговування споживачів готельних послуг та необхідності формування стратегії підвищення якості послуг в готелі «Де Рішельє».

6. З метою підвищення ефективності функціонування готелю «Де Рішельє» та забезпечення заходів стратегії підвищення якості послуг доцільно рекомендувати впровадження автоматизованих систем, призначених для розв'язання функціональних задач управління персоналом.

7. Рекомендовано придбання та впровадження програмного комплексу «АІТ: \Управління персоналом», що підвищить рівень якості обслуговування, рентабельність продажів готельних послуг та виручки від реалізації у 2019 році до 10% від рівня 2017 року.

8. Рекомендовано керівництву готелю «Де Рішельє», для забезпечення реалізації стратегії підвищення якості послуг здійснити:

- розробку внутрішніх стандартів і правил обслуговування, які передбачають систематичне навчання і тренування для зайнятого в обслуговуванні персоналу, забезпечити ідентичний рівень обслуговування на всіх елементах процесу обслуговування;
- сформувати корпоративну культуру на рівні готелю для заохочення своїх службовців до надання якісного сервісу споживачам.

#### АНОТАЦІЯ

Феофанова О.Г. «Розробка стратегії підвищення якості послуг підприємств готельного господарства».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою «Управління готельним та ресторанним бізнесом». – Одеський національний економічний університет. – м. Одеса, 2018 рік.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процеси підвищення якості послуг на підприємствах сфери гостинності. Розглянуто наукові підходи щодо формування стратегії підвищення якості послуг готельних підприємств. Визначено основні принципи стандартизації та сертифікації системи управління якістю послуг. Надано загальну характеристику готелю «Де Рішельє». Проведено аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Де Рішельє». Проведено SWOT-аналіз готелю «Де Рішельє». Сформовано заходи формування стратегії підвищення якості послуг в готельному підприємстві «Де Рішельє». Проведено апробацію методики оцінювання

якості послуг в готелі «Де Рішельє». Розроблено рекомендації щодо впровадження автоматизованих систем, призначених для розв'язання функціональних задач управління персоналом готелю.

Ключові слова: управління якістю готельних послуг, стратегія, готельне підприємство, конкуренція, менеджмент якості, SWOT-аналіз, персонал, фінансово-господарська діяльність.

### ANNOTATION

Feofanova O. «Development of a strategy for improving the quality of services of hotel industry enterprises».

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» under the master's program « Management of hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2018.

The graduation project consists of 3 sections. The object of the study of qualification work is the processes of improving the quality of services in the hospitality industry. The scientific approaches concerning formation of the strategy of improving the quality of services of hotel enterprises are considered. The basic principles of standardization and certification of the quality management system are determined. The general description of the hotel "De Richelieu" is provided. The analysis of financial and economic activity of the hotel "De Richelieu" was carried out. A SWOT-analysis of the hotel "De Richelieu" was conducted. Measures to formulate a strategy for improving the quality of services in the hotel business "De Richelieu". Approbation of the methodology for assessing the quality of services at the hotel "De Richelieu". Recommendations for the introduction of automated systems designed to solve the functional tasks of hotel management are developed.

Keywords: quality management of hotel services, strategy, hotel enterprise, competition, quality management, SWOT-analysis, personnel, financial and economic activity.