

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 організація туристичної діяльності»

на тему: «Шляхи підвищення якості послуг на підприємствах готельного господарства на прикладі готелю «Frederic Koklen»»

Виконавець:

студентка

Факультету міжнародної економіки

Киць Анастасія Андріївна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., ст. викладач

Бєрадїна Ганна Костянтинівна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми обумовлено потребою у постійному вдосконаленні послуг, яка спричинена стрімким розвитком готельного бізнесу та загостренням конкурентної боротьби в ньому. По-перше, якість обслуговування в готелі зазвичай є вирішальною у формуванні лояльності серед клієнтів, що, у свою чергу, на пряму впливає на прибуток. По-друге, надання послуг вищої якості є одним із пріоритетних напрямів формування стратегічних переваг, а отже й конкурентоздатності готельного підприємства. При цьому, надані готелем послуги повинні не лише задовольняти мінімальні потреби споживачів, а навіть передбачувати та перевершувати їхні очікування.

Таким чином, якість надання послуг на підприємствах готельного господарства є актуальною темою сьогодення і потребує детального розкриття її теоретичного та практичного значення.

Мета дослідження полягає у розробці конкретних пропозицій та заходів, спрямованих на підвищення рівня якості послуг на підприємствах готельного господарства, а також їх економічному обґрунтуванні. Дослідження цього питання було проведено на прикладі готелю «Frederic Koklen».

Завдання дослідження:

- визначити сутність якості послуг у туристичній сфері;
- розкрити специфіку якості послуг на підприємствах готельного господарства;
- проаналізувати світовий досвід управління якістю готельних послуг;
- надати характеристику готелю «Frederic Koklen» та послуг, що надаються;
- дослідити господарську діяльність готелю «Frederic Koklen»;
- провести оцінку якості обслуговування у досліджуваному готелі;
- визначити шляхи підвищення якості надання послуг у готелі «Frederic Koklen»;
- обґрунтувати економічну ефективність запропонованих заходів, спрямованих на підвищення якості послуг у готелі.

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

Предметом дослідження виступає сукупність теоретичних та практичних питань удосконалення якості послуг на підприємствах готельного господарства на прикладі готелю «Frederic Koklen».

Методи дослідження. Під час написання кваліфікаційної роботи була використана сукупність наукових методів дослідження. Зокрема, для більш глибокого розкриття поняття якості готельних послуг та вивчення чинників, які на неї впливають, було застосовано методи узагальнення та порівняння, індукції та дедукції, синтезу та аналізу, а для проведення аналізу основних показників діяльності готелю «Frederic Koklen» використовувались економіко-статистичні методи. Крім того, для наочного відображення стану розвитку готельного підприємства застосовувався також графічний метод.

Інформаційну базу дослідження становлять теоретико-методологічний матеріал, дослідження та публікації вітчизняних і зарубіжних учених у сфері

управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства. При проведенні дослідження використовуються міжнародні та національні нормативно-законодавчі документи у галуззі якості, статистичні дані та фінансова звітність готельного підприємства «Frederic Koklen», а також ресурси мережі Інтернет.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (50 найменувань) та 4-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 97 сторінок. Основний зміст викладено на 76 сторінках. Робота містить 21 таблицю, 3 рисунки.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: «Удосконалення якості обслуговування в готелях» // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Науково-теоретичні аспекти управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства» розглянуто сутність якості послуг у туристичній сфері, визначено специфіку якості готельних послуг та проаналізовано різні методи її дослідження, а також досліджено світовий досвід управління якістю, зокрема проведено порівняння американської та японської шкіл якості, розкрито зміст моделей якості.

У другому розділі «Дослідження якості надання послуг на підприємствах готельного господарства» надано загальну характеристику готелю «Frederic Koklen», а саме його історії, стану номерного фонду, асортименту основних та додаткових послуг, а також організаційної структури управління підприємством. Також цей розділ присвячено глибокому аналізу господарської діяльності готелю протягом останніх 3 років, зокрема досліджено показники використання економіко-експлуатаційних можливостей, сезонну динаміку рівня завантаження, стан використання номерного фонду, структуру витрат і динаміку прибутку підприємства. Крім того, у цьому розділі проведено дослідження якості обслуговування за допомогою методу SERVQUAL та виявлено недоліки, які викликали незадоволення серед опитаних гостей готелю.

У третьому розділі «Формування стратегії підвищення якості послуг у готелі «Frederic Koklen»» запропоновано проведення двох конкретних заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків і, відповідно, вдосконалення якості обслуговування, а також обґрунтовано економічну доречність їх впровадження на конкретному підприємстві.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Якість послуг являє собою багатоаспектну категорію, що має чимало наукових підходів до її тлумачення. У широкому значенні якість готельної послуги можна визначити як ступінь, до якого сукупність притаманних послугі властивостей

задовольняє різні потреби споживачів. Крім того, якість послуг в індустрії гостинності варто розглядати як соціально-економічне поняття, яке складається з чималої кількості взаємозумовлених та взаємозалежних складових, а саме персоналу, обладнання, менеджменту підприємства, сировини, технології та інших показників. Тому керівництву готельного підприємства необхідно здійснювати постійний контроль над кожним показником якості послуги.

2. Враховуючи специфіку готельних послуг, варто сказати, що ефективно проведення контролю якості можливо тільки з використанням експертних методів, серед яких: інтерв'ю, анкетування, метод бальних оцінок, «таємний покупець». Дещо рідше, але також використовують методи оцінки якості шляхом складання контрольного листка та побудови діаграми Парето та діаграми Ісікави. Не менш дієвими є сучасні методи дослідження якості, такі як: SERVQUAL, SERVPREF, CIT та інші. Для всебічного дослідження якості надання готельних послуг застосовують також соціологічні методи (анкетування, інтернет-оцінка та відгуки у соціальних мережах).

3. Світовий практичний досвід демонструє, що конкурентоспроможну діяльність готельного підприємства забезпечує застосування системи управління якістю (СУЯ). Вона є невід'ємною частиною системи управління підприємством та являє собою дієвий інструмент, що робить можливим проведення управління якістю на всіх етапах життєвого циклу послуги. Крім того, у світовій практиці управління якістю послуг готельного господарства сформувалися універсальні моделі, найбільш популярним та часто використовуваними серед яких є модель «П'ять М», заснована Ф. Котлером, та «Петля якості» Е.Демінга.

4. Для поглибленого дослідження якості надання послуг на підприємствах готельного господарства було обрано готель «Frederic Koklen», що має категорію «одна зірка». Готель знаходиться у самому центрі міста Одеса, має зручні під'їзні шляхи та власний майданчик для паркування автомобілей. Бутік-готель «Frederic Koklen» було відкрито у 2011 році у 4-хповерховому Будинку Коклена, відомого архітектора 19 століття. У своєму складі готель має 17 комфортабельних номерів різних категорій, оснащених усіма необхідними зручностями. Кожен готельний номер має ексклюзивний дизайн, розроблений в одному із стилів: французькому, англійському чи іспанському. На першому поверсі розташований вишуканий ресторан і бар «Sophie Café», який пропонує відвідувачам страви французької, італійської та локальної кухні, створені за класичними рецептами у відповідності з останніми гастрономічними трендами. Окрім послуг розміщення і харчування, готелем також пропонуються послуги із проведення банкетів, організація ділових зустрічей з наданням необхідних технічних засобів, екскурсійне обслуговування, послуги з оренди яхт, морська рибалка, дайвінг тощо.

5. Проведений аналіз господарської діяльності готелю показав, що середня завантаженість готелю у 2017 році склала 75%. Найбільший пік завантаженості готелю «Frederic Koklen» припадає на липень, серпень і вересень. Варто також відзначити, що у 2017 році порівняно з 2016 роком загальна кількість наданих готелем послуг зросла на 5,63% із одночасним зменшенням кількості гостей майже на 15,5%, що пояснюється збільшенням середньої тривалості перебування до 5 днів.

Також спостерігаються помітні зміни у співвідношенні кількості іноземних гостей та громадян України. У 2017 році відбувся відчутний приток іноземних гостей, який спричинив переважання іноземців у загальній кількості гостей готелю. У цілому спостерігається позитивна динаміка у діяльності готелю. Зокрема, у 2017 році на відміну від 2016 року загальний фінансовий результат до оподаткування збільшився на 136,1 тис. грн. Це сталося за рахунок збільшення прибутку від основної операційної діяльності, тобто від надання основних послуг, на 81,62 тис. грн., а також завдяки росту прибутку від додаткових послуг на 54,44 тис. грн.

6. Здійснене дослідження якості обслуговування у готелі «Frederic Koklen» за методикою SERVQUAL дозволило простежити різницю між очікуваннями та фактичною оцінкою гостей на основі попередньо розробленої анкети. У результаті обробки анкет 100 респондентів і проведених відповідних розрахунків було отримано від'ємне значення показника якості SERVQUAL, що свідчить про те, що у цілому очікування гостей були дещо більшими, ніж їхнє сприйняття якості обслуговування у готелі. Крім того, застосована методика дозволила окреслити найбільш проблемні питання, які спричинили зниження загального рівня якості надання послуг. Серед них варто відзначити: недостатню привабливість та інформативність буклетів, веб-сайту та інших інформаційних матеріалів; наявність значної кількості помилок і огріхів при обслуговуванні; недостатність знань персоналу для повних і вичерпних відповідей на питання гостей; проблему сприйняття готелем інтересів гостей як своїх власних; нерозуміння працівниками готелю специфічних потреб клієнтів; недостатню участь працівників готелю у вирішенні проблем гостей.

7. З метою усунення виявлених недоліків і підвищення рівня якості обслуговування у готелі «Frederic Koklen» було запропоновано впровадження конкретних заходів. Зокрема, для підвищення кваліфікації персоналу пропонується проведення комплексу тренінгів «Гостинність та стандарти обслуговування гостей», яке буде здійснюватися професійними бізнес-тренерами та фахівцями у галузі готельного господарства «Premier Hospitality Consulting». Крім того, з метою вдосконалення якості послуг, у тому числі інформаційних, було рекомендовано встановлення кнопки зворотного зв'язку на сайті готелю. Запровадження цього заходу передбачає, що гості готелю зможуть безперешкодно отримати усю необхідно інформацію та забронювати готельний номер по телефону у зручний для них час і абсолютно безкоштовно.

8. Здійснений розрахунок усіх витрат запропонованих заходів, спрямованих на підвищення якості обслуговування в готелі «Frederic Koklen», показав, що загальна вартість необхідних для цього коштів складає 109188 грн. Розрахований індекс прибутковості запропонованих заходів складає 13,18. Прогнозований період окупності становитиме 71 день. Такі показники високої рентабельності та швидкої окупності рекомендованих заходів пояснюється головним чином їх не надто високою вартістю у співвідношенні до загальних витрат готелю. Це свідчить про економічну доречність проведення цих заходів.

АНОТАЦІЯ

Киць А.А., «Шляхи підвищення якості послуг на підприємствах готельного господарства на прикладі готелю «Frederic Koklen»».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «242 Туризм» за магістерською програмою «Економіка та організація туристичної діяльності». - Одеський національний економічний університет. - Одеса, 2018.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти якості обслуговування на підприємствах готельного господарства. Досліджено різні наукові підходи до визначення сутності поняття «якість послуги» у туризмі. Проаналізовано специфіку визначення якості готельних послуг та охарактеризовано основні методи її дослідження. Проведено аналіз світового досвіду управління якістю готельних послуг, а також розкрито сутність моделей «5М» та «Петля якості» у готельному господарстві.

Проведено дослідження якості надання послуг на підприємствах готельного господарства. Надано характеристику бутік-готелю «Frederic Koklen», який було відкрито у 2011 році в самому центрі Одеси. Проаналізована господарська діяльність готелю. Досліджено рівень завантаженості готелю і середню тривалість перебування гостей у динаміці за останні 2 роки. Здійснено аналіз структури витрат та прибутку готельного підприємства протягом 2016 - 2017 років. Проаналізовано якість обслуговування у готелі «Frederic Koklen» за методикою SERVICE QUALITY. Розраховано загальний показник якості SERVQUAL, який набув від'ємного значення і вказує на суттєве перевищення очікувань гостей щодо якості готельних послуг над їх фактичною оцінкою. Крім того, проведене зіставлення очікувань та фактичного сприйняття гостями якості готельного обслуговування дозволило виявити суттєві недоліки, які пов'язані з кваліфікацією персоналу та забезпеченістю готелю інформаційними матеріалами.

Сформовано стратегію підвищення якості послуг у готелі «Frederic Koklen». Запропоновано проведення для персоналу комплексу з 6 тренінгів щомісяця протягом півроку з метою підвищення їх кваліфікації. Другий захід, спрямований на підвищення якості обслуговування, полягає у встановленні кнопки зворотного зв'язку на сайті готелю. Здійснено розрахунок економічної ефективності запропонованих заходів, загальна вартість яких складає 109188 грн. Доведено економічну доречність їх проведення на основі розрахунку індексу прибутковості та прогнозованого періоду окупності.

Ключові слова: готель, послуги, якість, споживач, методика SERVICE QUALITY, підвищення якості.

ANNOTATION

Kyts A., “The ways of the improvement of services quality in hotel enterprises on the example of the hotel “Frederic Koklen””.

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty “242 Tourism” under the master’s program “Economy and organization of tourism activity”. - Odessa National Economic University. - Odessa, 2018.

The work deals with theoretical aspects of the services quality at the hotel enterprises. Different scientific approaches to the definition of the essence of the concept "quality of service" in tourism industry are investigated. The specifics of the definition of the hotel services quality are analyzed and the main methods of its research are described. The analysis of world experience in the management of the hotel services quality has been carried out, and also the essence of models "5M" and "Quality Spiral" in the hotel industry is revealed.

Author analysis the services quality provided at the hotel enterprises. The description of the boutique hotel "Frederic Koklen", which was opened in 2011 in the center of Odessa, is given. The economic activity of the hotel is analyzed. The level of occupancy of the hotel, the average duration of the guests stay in the dynamics over the past 2 years is investigated. The analysis of structure of the hotel expenses and profit during 2016 - 2017 is carried out. The quality of service at the hotel “Frederic Koklen” was analyzed using the SERVICE QUALITY methodology. The aggregate SERVQUAL quality indicator has been calculated, which is negative and indicates a significant excess of guests’ expectations regarding the hotel services over their actual rating. In addition, the comparison of expectations and the actual guests’ perception of the hotel services quality has revealed significant disadvantages associated with the qualification of staff and hotel information materials.

A strategy for improving the quality of services at the hotel “Frederic Koklen” has been formed. It is proposed to hold the complex of 6 trainings for the personnel monthly for six months in order to improve their qualification. The second measure aimed to improve the quality of service is to set up a feedback button on the hotel's website. The economic efficiency of the proposed measures, the total cost of which is 109,188 UAH, is calculated. The economic relevance of their conduct is proved on the calculation of the profitability index and the projected payback period.

Keywords: hotel, services, quality, consumer, SERVICE QUALITY methodology, quality improvement.