МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістр
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанним бізнесом»

на тему: «Управління якістю надання готельних послуг (на прикладі готелю «Айвазовський»)»

Виконавець:
Студентка факультету міжнародної економіки
Остапенко Діана Вікторівна
(прізвище, ім'я, по батькові) _____ /підпис/

Науковий керівник:
_____к.е.н., доцент_____
(науковий ступінь, вчене звання)
___Нєчева Наталя Валеріївна_____ _
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельні підприємства стикаються з проблемами підвищення ефективності управління, прибутковості бізнесу та конкурентоспроможності даного виду послуг на національному та міжнародному ринках. Становлення і розвиток ринкових відносин загострює конкуренцію в сфері готельного бізнесу, що викликає безліч явищ і процесів, пов'язаних з обслуговуванням споживачів. При цьому маловивченими залишаються питання якості та конкурентоспроможності послуг, що надаються, результативності діяльності підприємств готельного господарства, успіх вирішення яких залежить від ефективності управління підприємствами даного виду бізнесу. У зв'язку з цим створення високоприбуткового і конкурентоспроможного готельного бізнесу стає головним завданням не тільки для політики держави, а й проблемою економічної науки і практики господарської діяльності в цій галузі.

У наш час готельна індустрія являє собою галузь із високим рівнем конкуренції. У готельному господарстві слово "сервіс" означає систему заходів, що забезпечують високий рівень комфорту, що задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські та культурні запити гостей. Важливим відповідальним завданням для готелів є створення репутації підприємства високої якості обслуговування. В умовах сьогоднішньої конкуренції підприємства індустрії гостинності, якщо вони хочуть вижити, не можуть більше спиратися на традиційні неефективні консервативні форми культури виробництва .

Одним з основних напрямків формування стратегічних конкурентних переваг в готельному бізнесі є надання послуг більш високої якості в порівнянні з конкуруючими аналогами. Ключовим тут є надання таких послуг, які задовольняли б і навіть перевершували очікування цільових клієнтів.

Важливою проблемою готельного господарства України є відсутність у готелях маркетингових відділів та відділів з управління якістю послуг. Закладам розміщення великих міст складають конкуренцію приміські готелі з нижчими цінами та високим рівнем якості наданих послуг, що не поступаються відомим світовим готелям. Управління якістю послуг повинно передбачати вивчення ринку послуг гостинності, проведення маркетингових досліджень відповідно з якими покращення якості готельних послуг повинно здійснюватись відповідно до потреб споживачів.

Основними завданнями в сфері готельного бізнесу стають створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, створення стабільної клієнтури через уміння знайти свого клієнта, пошук і створення нових шляхів розвитку, постійне оновлення власної політики з урахуванням динамічним розвитком ринку готельних послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження управління якістю послуг підприємств готельного господарства.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- визначити теоретичні підходи до управління якістю в сфері готельних послуг

- вивчити сутність та елементи механізму управління якістю надання готельних послуг;

- розглянути методику впровадження системи менеджменту якості на підприємстві готельного господарств;

- охарактеризувати організаційно-економічну та маркетингову діяльність готелю «Айвазовський;

- дослідити управління персоналом у готелі «Айвазовський як складову системи управління якістю

- охарактеризувати управління інноваційними процесами та впровадження системи якості у готелі «Айвазовський»;

- сформувати систему управління якістю шляхом постійного проведення процесів перевірки якості надання готельних послуг;

- запропонувати напрями удосконалення механізму управління якістю у готельному господарстві за рахунок оптимізації схем їх проектування

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

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань удосконалення управління якістю послуг у готелі «Айвазовський».

Методи дослідження. Методичними засадами кваліфікаційної роботи є положення економічної теорії, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених економістів, які стосуються проблематики управління якістю послуг. У роботі використано наступні методи дослідження: логічно-теоретичний (при дослідженні сутності якості послуг); статистичні, прогностичні та економікоматематичні методи (при дослідженні характеристики готельного підприємства); системного аналізу і синтезу, узагальнення (при дослідженні проблемних аспектів та використання вітчизняного та зарубіжного досвіду в практиці управління якістю послуг).

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 42 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 107 сторінок. Основний зміст викладено на 100 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 16 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи управління якістю послуг підприємств готельного господарства» досліджено теоретичні підходи до управління якістю в сфері готельних послуг. Визначено сутність та елементи механізму управління якістю надання готельних послуг.Розглянуто методику впровадження системи менеджменту якості на підприємстві готельного господарства.

У другому розділі « Ефективність управління якістю готельних послуг на прикладі готелю «Айвазовський» можна зробити висновок, що ефективне управління якістю готельного обслуговування у готелі «Айвазовський» доводить всебічну співпрацю усього персоналу, так само як і конкуренція, котра є частиною сучасних потреб підприємства при веденні бізнесу.

Згідно аналізу організаційно-економічної та маркетингової діяльності готель «Айвазовський»є прибутковим підприємством, проте за останній період там значно зросла плинність кадрів. Для дослідження ринку готель "Айвазовський" залучає спеціалістів з маркетингу, щоб визначити потреби туристів.

У третьому розділі « Дослідження тенденцій та визначення рекомендацій щодо ефективного управління якістю послуг у готелі «Айвазовський» » було розроблено комплекс заходів щодо удосконалення якості у готелі «Айвазовський». Невпинне удосконалення процесу управління якістю готельних послуг може бути досягнуте в першу чергу за рахунок оптимізації схем їх проектування, що перешкоджають виникненню проблем на етапі їх надання.

У результаті аналізу системи ефективного управління якістю в готелі можна зробити висновок, що в даній системі яскраво виражених недоліків немає. Встановлення систематичних помилок і їх причини, а також запобігання їм, повинні бути основною метою аналізу даних при формуванні системи управління якістю шляхом постійного проведення процесів перевірки якості надання готельних послуг.

ВИСНОВКИ

Отже, підводячи підсумок, можна зробити наступні висновки.

Категорія "якість" має багатогранну природу походження та існування, що застосовується в різних сферах діяльності суспільства, тому може розглядатися як філософська, суспільна, економічна категорія тощо.

Таким чином, проаналізувавши вплив якості продукції, робіт та послуг на діяльність підприємства, яке їх виробляє чи надає, можна сказати, що чим

якісніші продукція, роботи та послуги, тим підприємство краще розвивається. В наш час конкуренція дуже велика, і тому лише за рахунок відповідної якості на продукцію, роботи та послуги, можливо здійснювати свою діяльність. Тобто, підприємству в першу чергу потрібно приділяти увагу якості товарів, що воно випускає.

Проведені теоретичні дослідження дозволили трактувати готельну послугу як продукт готельної індустрії, що є особливим об'єктом бізнесової діяльності підприємства готельного господарства щодо задоволення відповідних потреб споживачів. Що, у свою чергу, дозволяє розглядати вид готельної послуги як сукупність однорідних готельних послуг, які характеризуються загальними технологічними ознаками та є результатом діяльності підприємства готельного господарства.

Таким чином, проведене дослідження свідчить, що розвиток системи управління якістю в готельній сфері обумовлює необхідність використання різних типів організаційних та економічних методів на всіх рівнях управління - державному, регіональному рівнях та на рівні суб'єкта туристичної індустрії.

Згідно аналізу організаційно-економічної та маркетингової діяльності готель «Айвазовський» є прибутковим підприємством, проте за останній період там значно зросла плинність кадрів.

Протягом 2018-2020 рр. показники діяльності готелю "Айвазовський" зазнали змін. Чиста виручка від реалізації товарів та послуг зросла в 2020 році порівняно з 2019 роком на 67706 тис.грн. (59,34%), собівартість від реалізації товарів та послуг за цей же період також зросла на 23394 тис. грн. (16,77%). Валовий прибуток від реалізації збільшився на 44312 тис. грн. (274,52%). Готель одержав 18921 тис. грн.. прибутку проти 25391 тис. грн. збитку в 2019 році.

Негативно вплинуло на фінансовий результат від операційної діяльності збільшення адміністративних витрат на 3096 тис. грн. (26,62%) та витрат на збут на 4918 тис. грн. (64,52%).

Інші операційні доходи підприємства в 2020 році зросли на 592510 тис. грн. (5290,27%), а операційні витрати на 647175 тис.грн. (137,54%). Фінансовий результат від операційної діяльності склав 522357 тис. грн.. збитку, що більше проти 2019 року на 18367 тис. грн. (3,64%).

Інші доходи готелю в 2020 році зросли проти 2018 року на 67537 тис. грн. (180,46%). Фінансові витрати зменшились на 38161 тис. грн. (48,77%) проти 2018 року, а інші витрати зросли на 66021 тис. грн. (184,39%).

Збиток готелю "Айвазовський" в 2020 році зменшився на 21323 тис. грн. (3,67%) порівняно з 2019 роком, підприємство одержало збиток в сумі 559278 тис. грн. проти 580601 тис. грн. збитку в 2019 році.

Якість послуг повинна гарантувати споживачеві задоволення його запитів, їх надійність і оптимізацію витрат на їх надання. Ці властивості формуються в процесі діяльності готелю "Айвазовський" з надання готельних послуг на всіх її етапах і у всіх ланках. Разом з ними утворюється вартість послуги, що характеризує ці властивості від планування її розробки до її реалізації. Це дозволяє конкретизувати принцип гарантії якості і визначити, на якому етапі діяльності і в якому підрозділі вона реалізується. Оскільки за кожний етап у підрозділі несе відповідальність керівник, відомо, хто відповідає за якість послуги.