

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 освітньою програмою професійного спрямування

«Управління та організація готельного та ресторанного бізнесу»

на тему: «ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЮ
ШЛЯХОМ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

Виконавець

студент центру заочної та вечірньої форм навчання

Мацканюк Максим Віталійович _____
(підпис)

Науковий керівник

доктор економічних наук, доцент

Лебедев Ігор Васильович _____
(підпис)

АНОТАЦІЯ

Мацканюк М. В. Підвищення конкурентоспроможності готелю шляхом покращення якості обслуговування.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою професійного спрямування «Управління та організація готельного та ресторанного бізнесу». - Одеський національний економічний університет. - Одеса, 2021.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес управління якістю послуг з метою підвищення конкурентоспроможності готелю «Аркадія Плаза». У роботі розглядаються теоретичні та методичні засади управління якістю послуг закладу готельного господарства, світовий досвід управління якістю готельних послуг, надано сучасне трактування основних понять.

Проаналізовано результати господарської діяльності готелю «Аркадія Плаза» у 2018-2020 роках. Досліджено конкурентну позицію на ринку готельних послуг, конкурентоспроможність, стан управління якістю послуг.

Запропоновано заходи з удосконалення управління якістю послуг з метою підвищення конкурентоспроможності. Зроблено визначення способів підвищення конкурентоспроможності послуг закладу готельного господарства.

Ключові слова: конкурентоспроможність, конкурентна позиція, готельне господарство, якість обслуговування, готельні послуги.

ANNOTATION

Matskaniuk M. Increasing the hotel's competitiveness by improving the quality of service.

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» under the master's program «Management & organization of the hotel and restaurant business». – Odessa National Economic University. – Odessa, 2021.

The paper considers the theoretical and methodological principles of quality management of hotel facilities, world experience in quality management of hotel services, provides a modern interpretation of basic concepts.

The results of economic activity of the hotel "Arcadia Plaza" in 2018-2020 are analyzed. The competitive position in the market of hotel services, competitiveness, the state of service quality management are studied.

Measures to improve service quality management in order to increase competitiveness are proposed.

Key words: competitiveness, competitive position, hotel management, quality of service, hotel services.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми обумовлена тим, що в умовах посилення конкуренції підвищується значущість якості послуг. У нинішніх українських реаліях ситуація в готельному господарстві досить складна, що обумовлено несприятливою економічною ситуацією, низьким рівнем життя населення і зниженням попиту на готельні послуги, застарілою матеріально-технічною базою, низьким рівнем сервісу, невідповідністю якості послуг рівню цін, низьким рівнем кваліфікації персоналу, погіршенням фінансового стану тощо. Ці фактори посилюються недоліками в інформаційному забезпеченні системи управління підприємствами даної сфери національної економіки. Тому основним завданням закладів готельно-ресторанного господарства є створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності шляхом підвищення покращення якості послуг.

Мета дослідження: узагальнити сучасні наукові підходи і розробити практичні рекомендації з підвищення конкурентоспроможності готелю шляхом покращення якості послуг.

Завдання дослідження:

1. Дослідити і узагальнити сучасні науково-методичні підходи до управління якістю послуг закладу готельного господарства, уточнити основні поняття.
2. Дослідити сутність конкурентоспроможності закладу готельного господарства, визначити основні чинники, що її формують.
3. Надати загальну характеристику і здійснити аналіз економічної діяльності закладу готельного господарства.
4. Проаналізувати стан управління якістю послуг на об'єкті дослідження.
5. Визначити значення якості обслуговування як чиннику впливу на рівень конкурентоспроможності закладу готельного господарства.
6. Розробити і обґрунтувати комплекс управлінських заходів з підвищення конкурентоспроможності закладу готельного господарства шляхом покращення якості обслуговування.

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг з метою підвищення конкурентоспроможності готелю «Аркадія Плаза».

Предметом дослідження є теоретичні та методичні аспекти удосконалення управління якістю послуг закладів готельного господарства.

Методи дослідження: сукупність загальнонаукових і спеціальних методів, а саме: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, SWOT-аналіз, методи економічного аналізу для вивчення аналітичних залежностей, що визначають співвідношення між умовами і результатами вирішення завдань (методи абсолютних, відносних та середніх величин, порівняння, групувань, індексний, балансовий) тощо.

Інформаційна база дослідження складається з нормативно-правових актів України, наукових публікацій вітчизняних та зарубіжних учених, матеріалів наукових конференцій, Інтернет-ресурсів, матеріалів Всесвітньої туристичної

організації, відомостей провідних систем бронювання готельних послуг, даних офіційного сайту готелю «Аркадія Плаза» та його фінансових звітів.

Апробація результатів дослідження. Матеріали дослідження висвітлені у публікації: Мацканюк М. В. 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. с. 481-482. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7204>

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (55 найменувань). Загальний обсяг роботи 69 сторінок. Основний зміст викладено на 56 сторінках. Робота містить 16 таблиць, 12 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні та методичні засади підвищення конкурентоспроможності готелю шляхом покращення якості обслуговування»* досліджено і узагальнено сучасні науково-методичні підходи до управління якістю обслуговування закладу готельного господарства, уточнено основні поняття.

У другому розділі *«Дослідження економічної діяльності та якості обслуговування готелю «Аркадія Плаза»* надано загальну характеристику об'єкту дослідження, проаналізовано економічну діяльність, структуру номерного фонду, основні показники економіко-експлуатаційних можливостей, конкурентні позиції на ринку готельних послуг.

У третьому розділі *«Заходи з удосконалення управління якістю обслуговування»* визначено сукупність факторів впливу на якість послуг закладу готельного господарства, запропоновано основні заходи, спрямовані на підвищення якості обслуговування готелю «Аркадія Плаза».

ВИСНОВКИ

На підставі узагальнення наукової літератури і проведеного дослідження зроблено висновок, що характер конкуренції, конкурентні переваги і конкурентоспроможність суб'єкта готельного бізнесу має певні особливості, детерміновані особливостями підприємницької діяльності і складнощами сучасної соціально-економічної ситуації в країні.

Сучасний ринок готельних послуг характеризується негативними тенденціями розвитку через соціально-економічну кризу в Україні та світі, що торкнулося всіх сфер діяльності. Деякі невеликі заклади вже закрилися, а великі мережі усіма силами намагаються зберегти стабільність.

Зростання цін на продовольчі товари, енергоносії та збільшення інших витрат обумовлюють необхідність підвищення цін на продукцію та послуги, що може призвести до зменшення кількості клієнтів і платоспроможного попиту. Найважливішим завданням закладу готельного господарства є забезпечення

конкурентоспроможності та стабільної діяльності шляхом покращення якості обслуговування.

Готельний бізнес завдяки високому ступеню оборотності та рентабельності капіталу є одним з найбільш привабливих видів підприємництва, особливо для малого і середнього бізнесу. Привабливість бізнесу сприяє загостренню конкуренції, тому основним завданням готельних підприємств є створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності.

Сутність конкурентоспроможності суб'єкта підприємницької діяльності – це узагальнюючий, якісний показник життєстійкості підприємства, який характеризує ефективність використання ресурсного потенціалу, здатність до адаптації до навколишнього середовища, виробляти продукти та послуги, які за ціновими і якісними характеристиками більш привабливі для споживачів у порівнянні з конкурентами.

Основні чинники, що формують конкурентоспроможність готельних підприємств – матеріальна база, продукція, послуги, ціни, персонал, імідж. Таким чином, поняття «конкурентоспроможність підприємства» можна розглядати як систему взаємодіючих факторів, які надають можливість підприємству підтримувати на належному рівні вже існуючі конкурентні переваги та створювати умови для формування нових; здатність даної системи змінювати внутрішні параметри підприємства залежно від потреб ринкового середовища, а також ефективно взаємодіяти із зовнішнім середовищем, створюючи більш зручні для власної діяльності умови співпраці з постачальниками і споживачами.

В управлінні конкурентоспроможністю підприємства важливу роль має її оцінка, що представляє собою складне багатофакторне завдання, яке зводиться до аналізу комплексу показників, які характеризують різні сторони діяльності підприємства і формують його конкурентоспроможність. Оцінка конкурентоспроможності підприємства - це визначення її рівня, що дає певну відносну характеристику здатності підприємства конкурувати на певному ринку.

На підставі проведеного дослідження економічної діяльності та управління якості обслуговування готелю «Аркадія Плаза» у 2018-2020 роках встановлено:

чистий дохід від реалізації та чистий прибуток зменшилися;

рентабельність реалізації знизилася з 9% до 7%; але рентабельність власного капіталу, навпаки, зросла з 7% до 9%.

За результатами аналізу опитування клієнтів найближчих конкурентів встановлено, що готель «Аркадія Плаза» отримав найгірші оцінки, тобто готелю необхідно працювати над якістю якості обслуговування для підвищення конкурентоспроможності.

Запропоновано комплекс заходів для підвищення якості обслуговування та забезпечення лояльного ставлення відвідувачів, у тому числі – розширити спектр послуг, такі як спеціальні пропозиції, акції, технічні та нематеріальні внески тощо. Рекомендовано розробити відповідну програму для контролю якості обслуговування, навчання і підвищення кваліфікації працівників.