

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 241 «Готельна та ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»
за темою:

**«Дослідження якості надання послуг у закладах готельно-ресторанного
господарства (на прикладі готелю «Гостинний двір»)»**

Виконавець:
студентка факультету міжнародної економіки
Жуматій Яна Анатоліївна

Науковий керівник:
канд. техн. наук, доцент
Кунділовська Тетяна Анатоліївна

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. На сьогоднішній день якісне обслуговування туристів у готелях дійсно актуальне, тому що багато готелів, маючи категоризацію, не відповідають міжнародним та національним стандартам якості. Саме поняття якість – це здатність якнайкраще задовольнити всі потреби гостей готелів та залишити неповторні відчуття від проживання.

Багато готелів мають справді проблеми, які потребують розв'язання – це малий сегмент проживаючих, невідповідність ціни категорії номерів готелю, невідповідність сертифікації готелів, неякісне обслуговування гостей тощо.

Саме тому обрана проблематика дослідження на сьогоднішній день є насправді актуальною.

Дослідженню теоретичних і прикладних проблем організації обслуговування туристів у готелях присвячені роботи таких відомих вітчизняних і зарубіжних учених: Шикіна О., Галасюк С., Нездоймінов С., Грабар М., Ємець А., Корж Н. та багато інших.

Метою даної роботи є оцінка якості надання послуг та розроблення практичних рекомендацій організаційного характеру, спрямованих на вдосконалення якості обслуговування гостей у готелі «Гостинний двір».

Завданнями цієї роботи є:

- дослідити підходи до категоризації готелів;
- проаналізувати сучасний досвід розвитку готелів у світі;
- вивчити основні нормативні вимоги до організації діяльності готелів;
- надати загальну характеристику готелю «Гостинний двір»;
- проаналізувати номерний фонд та комплекс послуг, надаваних в готелі «Гостинний двір»;
- оцінити якість надання основних та додаткових послуг в готелі «Гостинний двір»;
- дослідити конкурентні позиції готелю «Гостинний двір» на ринку готельних послуг с. Мигія;
- визначити шляхи оптимізації готельного продукту готелю «Гостинний двір»;
- розробити напрями підвищення якості обслуговування гостей в готелі «Гостинний двір».

Об'єктом дослідження є процес організації обслуговування туристів у туристичних готелях.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних і практичних аспектів удосконалення якості обслуговування гостей у готелях на прикладі готелю «Гостинний двір».

Для виконання даної дипломної роботи були використані такі методи дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків) метод, ситуаційний аналіз, метод експертної діагностики, метод порівняння, метод анкетування, метод SWOT-аналізу .

Інформаційну базу склали наукові публікації та монографічні видання вітчизняних і зарубіжних вчених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій різних рівнів, Державної служби статистики України, джерела мережі Інтернет, офіційна інформація про готель «Гостинний двір».

Апробація результатів дослідження. Основні положення випускної роботи доповідалися й обговорювалися на XI Всеукраїнської конференції студентів, аспірантів і молодих учених «Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності», тези доповіді «Формування конкурентних переваг підприємства готельного бізнесу» (м. Одеса, ОНТУ, 19 травня 2022 р., URL: <https://drive.google.com/drive/folders/1jEA64arM9JLcsQt7VP45daxT8JV77RJ0>).

Структура роботи. Кваліфікаційну роботу викладено на 66 сторінках, робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, додатків, списку використаної літератури із 55 джерел, 23 таблиць, 7 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти організації діяльності підприємств готельного господарства»** досліджено підходи до категоризації готелів у різних країнах світу. Проаналізовано розвиток готельного господарства та оцінювання якості готельних послуг споживачами. Вивчено основні законодавчі і нормативні документи, які регламентують специфіку ведення готельного бізнесу.

У другому розділі **«Дослідження організації обслуговування туристів та якості надання послуг готелю «Гостинний двір»»** проведена загальна характеристика готелю «Гостинний двір». Проаналізовано основні економіко-експлуатаційні можливості готелю «Гостинний двір». Проведено аналіз номерного фонду готелю «Гостинний двір» та визначено оснащення номерів відповідно до їх категорії та набір основних та додаткових послуг. Розроблено анкету із 5-бальною шкалою оцінювання з метою комплексного оцінювання якості надання основних та додаткових послуг. Проаналізовано конкурентні позиції готелю «Гостинний двір» на ринку готельних послуг с. Мігія. Методом SWOT-аналізу готелю «Гостинний двір» виявлено сильні та слабкі сторони готелю, можливості і загрози.

У третьому розділі **«Основні рекомендації щодо вдосконалення надання послуг в готелі «Гостинний двір»»** надано основні рекомендації щодо вдосконалення надання послуг в готелі «Гостинний двір». Запропоновано ряд заходів для вдосконалення організації функціонування в готелі.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження якості надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства на прикладі готелю «Гостинний двір», дало змогу виявити різні підходи до категоризації готелів у різних країнах світу, більш детально дізнатися про сучасний досвід розвитку готелів у світі, ознайомитися з основними нормативними вимогами до організації діяльності готелів за національними стандартами, оцінити якість надавання основних та додаткових послуг в готелі «Гостинний двір», проаналізувати основні конкурентні позиції

готелю «Гостинний двір» на ринку готельних послуг с. Мигія та надати основні рекомендації щодо вдосконалення надання послуг в готелі «Гостинний двір».

1. В першому розділі було розглянуто теоретичні аспекти організації діяльності підприємств готельного господарства. Описано різні підходи до класифікації засобів розміщення, які враховують такі класифікаційні ознаки: організація розробника стандартів – офіційний та професійний підходи; обов'язковість проведення – добровільна та обов'язкова категоризації; рівень державного регулювання – категоризація на мікро-, мезо-, макрорівнях; спосіб визначення категорії засобів розміщення – кількісний та якісний. Детально проаналізовано класифікацію готелів у Франції, Греції та в Україні. Встановлено, що найпопулярніша категоризація – це зіркова, яка діє і в Україні. З'ясовано, що в Україні на 2021 рік функціонують 197 готелів, що мають категоризацію.

2. Систематизовано дані літературних джерел щодо змін кількості колективних закладів розміщення за п'ятьма регіонами України – Одеською, Київською, Запорізькою, Львівською, Херсонською областями. Встановлено, що у 2020 році порівняно із 2019 роком у зв'язку із пандемічними обмеженнями відбулось скорочення колективних засобів розміщення по досліджуваним областям на 13,2%, або закрито 88 закладів, причому найбільша частка – в Одеському регіоні – 40 закладів, або 21,4%.

3. Проаналізовано сучасний досвід розвитку готелів у світі та зазначено, що на готельний бізнес припадає близько 6% світового внутрішнього валового продукту і близько 5% всіх податкових надходжень у світі. Визначено, що основними напрямками сучасного розвитку готельного господарства є: поглиблення спеціалізації та диверсифікації готельних послуг; широке використання в індустрії гостинності інформаційних систем управління, технологічного забезпечення, маркетингу; значне застосування наукового менеджменту в організації й управлінні готельним бізнесом тощо.

4. Визначено, що у світовій практиці оцінювання якості готельних послуг з точки зору задоволення споживачів застосовують такі критерії - чистота, комфорт, зручності, співвідношення ціна/якість, місце розташування, кваліфікація персоналу тощо. Загальноприйнята шкала 10-балової оцінки, яка забезпечує достовірність результатів споживчого оцінювання.

5. Вивчено основні законодавчі і нормативні документи, які регламентують специфіку ведення готельного бізнесу: Закон України «Про туризм» від 15.09.95 № 324/95 (редакція станом на 16.10.2020), Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» від 16.03.2004 № 19 (редакція станом на 12.11.2010), Постанова Кабінету Міністрів від 15 березня 2006 р. № 297 «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (редакція станом на 12.11.2010), Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803 «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (редакція станом на 31.10.2020), ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Терміни та

визначення». З'ясовано, що без стандартів готель не зможе чітко функціонувати та надавати якісні послуги; для кожної категорії готелю діють індивідуальні вимоги та стандарти.

6. В другому розділі проведено дослідження організації обслуговування туристів та якості надання послуг готелю «Гостинний двір». За результатами дослідження діяльності надано загальну характеристику готелю «Гостинний двір», визначено його управлінську, організаційну, функціональні структури. Проаналізовано основні економіко-експлуатаційні можливості готелю «Гостинний двір» та встановлено, що у 2021 році порівняно із 2020 роком кількість гостей зросла на 8,5%, загальні доходи готелю від надання основних послуг збільшилися на 15,7%, в тому числі за рахунок підвищення середньої вартості проживання на 10,4%.

7. Проведено аналіз номерного фонду готелю «Гостинний двір» та визначено оснащення номерів відповідно до їх категорії та набір основних та додаткових послуг, які надаються гостям: номерне обслуговування, харчування, прання та прасування, екскурсійне обслуговування, можливість заняття спортом.

8. З метою комплексного оцінювання якості надання основних та додаткових послуг розроблено анкету із 5-бальною шкалою оцінювання. У результаті проведеного анкетування 29 гостей був сформований статистичний масив даних та визначено, що більшість гостей готелю «Гостинний двір» високо оцінюють якість надання основних та додаткових послуг, узагальнений комплексний показник якості надання послуг склав 4,37 балів. Найбільше задоволені були гості можливістю займатися рафтингом (5,0 балів), відповідність оснащення номерів власним очікуванням оцінили у 4,8 бали. Разом з тим, гості відмічали не зовсім своєчасне проведення прибирання номерів, що було оцінено у 3,9 бали, були деякі незадоволення роботою кафе – при високій якості послуг харчування (4,3 бали), офіціанти не завжди були ввічливими (4,0 бали), крім того оформлення залу кафе оцінювалось як не сучасне, що потребує певного ремонту та оновлення (3,9 бали).

9. Проаналізовано конкурентні позиції готелю «Гостинний двір» на ринку готельних послуг с. Мігія. Виявлено, що готель «Гостинний двір», має два сильних конкурента. Зробивши порівняльну характеристику конкурентоспроможності готелю «Гостинний двір», підкреслили основні переваги та недоліки конкурентів готелів «Три бажання» та «Маєток».

10. Методом SWOT-аналізу готелю «Гостинний двір» виявлено сильні сторони: чудове місце розташування, смачна домашня кухня, великий спектр додаткових послуг. Слабкі сторони: відсутність гнучкої системи знижок та індивідуального підходу до гостя, звукоізоляція номерів, нестача професійно підготовлених кадрів у промисловості туризму та інші. Зазначено можливості готелю: поліпшення якості надання послуг, введення різних програм лояльності для гостей, просування в соціальних мережах, впровадження інноваційних технологій, та загрози, які можуть виникнути: нестабільна економічна і політична ситуація в країні, зниження попиту на послуги готелю, недостатньо розвинена туристична інфраструктура тощо.

11. В третьому розділі визначено основні рекомендації щодо вдосконалення якості надання послуг в готелі «Гостинний двір». Наведено методи для підвищення якості обслуговування в готелях. Виявлено, що готелю «Гостинний двір» необхідно оптимізувати свій готельний продукт, а саме: забезпечити всім необхідним для маломобільних людей; удосконалити меню кафе та якість кулінарних страв; модернізувати оснащення готелю та його номерів, а також кафе; покращити матеріально-технічну базу тощо.

12. В роботі було запропоновано ряд заходів для вдосконалення організації функціонування готелю «Гостинний двір» такі як: розробка автоматизованої системи готелю, підвищення рівня кваліфікації та мотивації персоналу для якісного надання послуг обслуговування, зацікавлення споживача різними послугами.

АНОТАЦІЯ

Жуматій Я. А. «Дослідження якості надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства (на прикладі готелю «Гостинний двір»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи». Одеський національний економічний університет. Одеса, 2022.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Об'єктом дослідження є процес організації обслуговування туристів у туристичних готелях.

Предмет дослідження – сукупність теоретичних і практичних аспектів удосконалення якості обслуговування гостей у готелях на прикладі готелю «Гостинний двір».

Метою дослідження є оцінка якості надання послуг та розробка практичних рекомендацій організаційного характеру, спрямованих на вдосконалення якості організації обслуговування гостей у готелі «Гостинний двір».

У роботі проаналізовано готельний бізнес як складову інфраструктури гостинності. Оцінюється якість надання основних та додаткових послуг готелю «Гостинний двір». Проаналізовано конкурентні позиції готелю «Гостинний двір» на ринку готельних послуг с. Мигія. Визначено шляхи оптимізації готельного продукту готелю «Гостинний двір». Розроблено напрями підвищення якості обслуговування гостей в готелі «Гостинний двір».

Ключові слова: готель, готельне господарство, анкетування, якість надання послуг, конкурентоспроможність

ANNOTATION

Zhumatiy Y. A. «Research of quality of rendering of services in establishments of hotel and restaurant economy (on an example of hotel «Gostiniy Dvir»)»

Qualification work for a bachelor's degree in specialty 241 «Hotel and restaurant business» under the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». Odessa National University of Economics. Odesa, 2022

Qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources used, appendices.

The object of the study is the process of organizing tourist services in tourist hotels.

The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of improving the quality of guest service in hotels on the example of the hotel «Gostiniy Dvir».

The purpose of the study is to assess the quality of services and develop practical recommendations of an organizational nature aimed at improving the quality of guest service in the hotel «Gostiniy Dvir».

The paper analyzes the hotel business as part of the hospitality infrastructure. The quality of basic and additional services of the hotel «Gostiniy Dvir» is assessed. The competitive positions of the hotel «Gostiniy Dvir» in the market of hotel services with. Migiya. Ways to optimize the hotel product of the hotel «Gostiniy Dvir» are identified. Directions for improving the quality of guest service at the «Gostiny Dvir» hotel have been developed.

Keywords: hotel, hotel management, questionnaire, quality of service provision, competitiveness