

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»
(назва освітньої програми)

на тему: **«УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В**
ГОТЕЛЯХ М. ОДЕСИ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ
«АЙВАЗОВСЬКИЙ»)»

Виконавець

студентка факультету міжнародної
економіки

Мельник Наталія Олександрівна

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник

к.е.н., доцент

_____ (науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. У нинішній час особливе місце і роль набуває сфера обслуговування в сучасному суспільстві через вплив на всі сторони його розвитку. Розвиток обслуговування покращує не тільки можливості на локальному рівні, тобто на рівні готельного підприємства, а й на економіку країни в цілому. Це пов'язано з тим, що конкуренти починають отримувати втрати у вигляді постійних гостей та зароблених на них грошей, і від них відбувається реакція на сформовану ситуацію. У різних розвинених країнах близько більшість працездатного населення працює в індустрії обслуговування, яка покликана задовольняти потреби і індивідуальні запити споживачів. Дотримуючись такого рівня і якості обслуговування, організація набуває порівняльну перевагу перед іншими аналогічними підприємствами як нашої країни, так і за кордоном. Постійне загострення конкуренції на готельному ринку змушує підприємства сфери готельних послуг шукати нові прогресивні методи роботи, боротися за якість послуг та обслуговування клієнтів, які дозволили б їй розвинути, бути лідером, в умовах конкуренції.

Однак настало століття, яке по праву називають століттям якості. Тільки якість продукції та послуг при всьому різноманітті вироблених аналогічних товарів може залучити споживача забезпечити отримання прибутку та повністю задовольнити потреби гостей, яке обов'язково повернуться, знаючи, що про них подбають.

Відходять у минуле підходи до якості, коли готель розглядався виключно, як місце для ночівлі. Зараз це місце, де гості бажають отримати таке розміщення, яке він побажає бачити, індивідуальний підхід. Тому кожен готель намагається виділитися серед інших. Зміни відбуваються плавно, кожен день, кожен хвилину в головах керівників готельних підприємств. Сучасний менеджер незалежно від сфери майбутньої діяльності повинен володіти креативним мисленням, бачити перспективи розвитку організації, розробляти діяльність в області контролю якості, впроваджувати систему менеджменту якості і розробляти заходи щодо її постійного поліпшення.

Готелі Одеси - чітка структура з властивою їй ієрархією. По-перше, поділ відбувається на великих гравців, а також невеликих учасників ринку гостинності. Самі ж великі готелі Одеси діляться на п'яти-, чотирьох, і тризіркові. Більшість таких готелів у гостей на слуху, тому для готелі рангом нижче треба продуктивно працювати і розвиватися для кращого положення в готельному бізнесі. Розвиток готельної діяльності тісно пов'язане з розвитком туризму. Одесі є, що запропонувати своїм гостям.

Проте, існує ряд перешкод для бурхливого розвитку туризму в Одесі, над усуненням яких працює як працівники сфери туризму, так і адміністрація міста, але останні в свою чергу не використовують переваги міста в повній його мірі. Можливо впровадити нові технології, наприклад, нові, масивні душові кабінки з рекламою того чи іншого бранда. Бренд ставить їх по

території всього міста й отримує постійну рекламу. Звичайно, що такі методи поступово допоможуть збільшити кількість туристів і збільшать можливості готелів.

Сервіс завжди був вимогою ринку, але в наші дні його значення особливо велике. На даний період часу, готельний ринок Одеси розвивається доволі пасивно через низку несприятливих чинників, такі як карантинні заходи, нестабільний економічний стан в країні та військові дії на сході України.

Незважаючи на кризу, сьогодні можливість виходу на ринок розглядають багато міжнародних готельних мереж. На ринку Одеси спостерігається посилення конкуренції як всередині кожного класу готелів, так і мережева конкуренція.

Вона є від'ємним атрибутом ринкової економіки і грає дуже важливу позитивну роль. Конкуренція змушує їх не тільки впроваджувати все нове і передове, але і найбільш раціонально використовувати всі наявні ресурси на підприємстві.

Конкурентоспроможність підприємства – здатність виробляти й реалізовувати свою продукцію швидко, дешево, якісно, продавати її в достатній кількості, при високому технологічному рівні обслуговування. Конкурентоспроможність підприємства – це можливість ефективно розпоряджатися власними й позиковими ресурсами в умовах конкурентного ринку.

Кожне підприємство прагне утримати свої позиції на ринку, завоювати певний сегмент споживачів, сформувати лояльність клієнтів до компанії. Це неможливо зробити без якісного сервісу. Дана обставина зумовила вибір теми дипломного дослідження.

Таким чином, обрана тема кваліфікаційної роботи є актуальною, так як запорукою досягнення поставлених цілей і завдань готелю в належному порядку може бути надання якісного обслуговування і його постійне підвищення, що буде сприяти як зростанню попиту на послуги готельного підприємства і формування його постійної клієнтської бази, але і поліпшення економіки країни, які відкриває нові можливості для готельного сегменту. Іншими словами, в умовах сучасного стану готельного ринку, жорстокої конкуренції і економічної кризи важливим напрямком є розробка обґрунтованих заходів щодо підвищення якості обслуговування.

Виходячи з вищесказаного, **метою кваліфікаційної роботи** є дослідження основних напрямів удосконалення якості обслуговування в готелі «Айвазовський».

Для досягнення поставленої мети потрібно вирішити такі **завдання**:

- розкрити основні поняття та сутність надання готельних послуг;
- визначити основні чинники, від яких залежить якість послуг в закладах готельного господарства;
- розглянути методи та критерії оцінювання якості послуг в закладах готельного господарства;

- надати загальну характеристику та проаналізувати основні економічно-фінансові показники готелю «Айвазовський»;
- проаналізувати якість надання послуг у готелі «Айвазовський»;
- оцінити конкурентоспроможність готелю «Айвазовський» для виявлення можливостей щодо покращення якості обслуговування туристів;
- запропонувати комплекс заходів щодо підвищення якості послуг готелю «Айвазовський»;
- розробити маркетингову стратегію в готелі «Айвазовський» для виділення серед конкурентів;

Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів удосконалення якості обслуговування в готелі «Айвазовський».

Об'єкт дослідження – процес удосконалення якості обслуговування в готелях м. Одеси.

Методи дослідження. У процесі дослідження були використані наступні методи: спостереження та порівняння; системного підходу – при вивченні оцінки якості послуг готельного господарства; опитування та анкетування; аналогії; аналізу та синтезу; статистичного аналізу, групування та узагальнення даних; експертний та графічний методи.

Інформаційна база. У ході дослідження використовувалась нормативна і законодавча документація, публікації в спеціалізованих періодичних виданнях, навчальна література, наукова література вітчизняних та зарубіжних авторів, офіційні матеріали та публікації міжнародних організацій, наукові публікації вітчизняних і зарубіжних учених, матеріали науково-дослідної роботи кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу Одеського національного економічного університету, інформація з офіційного веб сайту готелю «Айвазовський».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (32 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 70 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 60 сторінках. Робота містить 7 таблиць, 1 рисунок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти визначення якості послуг в закладах готельного господарства» автором розглянуті основні поняття та сутність надання готельних послуг, основні чинники, від яких залежить якість послуг в закладах готельного господарства, визначено методи та критерії оцінювання якості послуг в закладах готельного господарства.

У другому розділі «Дослідження якості обслуговування у тризірковому готелі «Айвазовський» надано загальну характеристику та проаналізовано основні економічно-фінансові показники готелю «Айвазовський», проаналізовано якість надання послуг у готелі «Айвазовський», проведено

оцінку конкурентоспроможності готелю «Айвазовський» для покращення якості обслуговування.

У третьому розділі «Основні шляхи та резерви для поліпшення якості обслуговування у тризірковому готелі «Айвазовський»» запропоновано комплекс заходів щодо підвищення якості послуг готелю «Айвазовський» та розроблено маркетингову стратегію в готелі «Айвазовський» для виділення серед конкурентів.

ВИСНОВКИ

Наше сьогодні по праву називають століттям якості. Відходять у минуле підходи до якості, коли готель розглядався виключно, як місце для ночівлі. Зараз це місце, де гості бажають отримати таке розміщення з індивідуальним підходом. Кожне підприємство прагне утримати свої позиції на ринку, завоювати певний сегмент споживачів, сформувати лояльність гостей до компанії. Дана обставина робить це важливим фактом удосконалення якості обслуговування.

Якість готельних послуг - це правильно визначені потреби гостей готелю, тобто, іншими словами, відповідність послуг, що надаються очікуванням гостей. Якість визначається за кількома критеріями, які необхідно дотримуватися на вищому рівні при обслуговуванні гостей готелю. Якість можна розділити на два елементи: матеріальна якість, яка включає облаштування номерного фонду і нематеріальна якість, до якої належить спілкування з персоналом та естетичне враження від готелю в цілому.

Основні чинники, від яких залежить якість послуг в закладах готельного господарства – компетентність, надійність, чуйність, доступність, розуміння, комунікація, довіра, безпека та ввічливість.

А найбільш поширеними в індустрії гостинності методами оцінки якості готельних послуг є спостереження, експеримент, опитування і програма «таємний гість».

У кваліфікаційній роботі було розглянуто готель «Айвазовський» з номерним фондом в 27 номерів. Також на даний момент будуються додаткові 8 номерів. Можна зробити висновок, що станом на сьогоднішній день, готель на ринку готельних послуг знаходиться на хорошому рівні. Готель має доступну цінову категорію, основний набір послуг, що надаються, затишну і домашню атмосферу, популярність серед гостей. Серед недоліків готелю, можна виділити непопулярність додаткових послуг.

Готель «Айвазовський» славиться довірою гостей та якісним ставленням до усіх організаційних питань проживання гостей у їхніх номерах. Це відображає оцінки, які отримав готель у різних сайтах, соціальних мережах та усьому інтернет просторі.

Провівши детальний аналіз, можна зробити висновок, що готель «Айвазовський» веде відносно ефективну діяльність, яка допомагає готелю займати одне з лідируючих місць серед готелів такої ж категорії й зірковості.

Готель «Айвазовський» в більшій мірі має більшу кількість номерів, яке збільшується щороку завдяки будівництву нових номерів; має середню ціну за номер на добу і це без урахування знижок для постійних гостей, знижок гостей від компанії і інших сайтах бронювання; високі оцінки і хороші відгуки від гостей; вигідне місце розташування, де всі пам'ятки і зручності знаходяться в найближчій доступності. Зрозуміло, що готелю «Айвазовському» важко вести боротьбу з готелями вищої зірковості так як такі готелі мають зовсім інші фінансові, трудові і номерні можливості.

Для готелю «Айвазовський» були запропоновані заходи щодо поліпшення якості послуг, що надаються в готелі:

- розробка унікальних стандартів обслуговування гостей;
- розширення повноважень співробітників;
- створення нової технології, а саме зручного, зрозумілого мобільного додатка;
- організація постійного навчання співробітників;
- зв'язок з працівниками та окрема зона відпочинку для персоналу;
- покращення організації роботи контактних працівників;
- постійне використання додаткових послуг;
- впровадження маркетингових заходів.

Впровадження цих заходів дозволить поліпшити якість обслуговування готелю «Айвазовський» і збільшити рівень його конкурентоспроможності.

АНОТАЦІЯ

Мельник Н.О. «Удосконалення якості обслуговування в готелях м. Одеси на прикладі готелю «Айвазовський»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

У роботі розглядаються теоретичні та методичні аспекти щодо визначення якості послуг в готельному господарстві та розроблення комплексу заходів щодо підвищення якості послуг готелю.

Проаналізовано готель «Айвазовський» та проведено аналіз конкурентоспроможності готелю «Айвазовський» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів.

Запропоновано комплекс заходів для підвищення якості послуг в готелі «Айвазовський».

Ключові слова: якість готельних послуг, якість, якість обслуговування, види та критерії готельних послуг, конкурентоспроможність готелю, заходи покращення послуг..

ANNOTATION

Melnik N.O. "Improving the quality of service in hotels in Odessa on the example of the hotel "Ayvazovsky".

Qualification work for a bachelor's degree in «Hotel and restaurant business» in the educational program " Economics and organization of hotel and restaurant business ".

Odessa National Economic University. - Odessa, 2022.

The scientific work considers theoretical and methodological aspects of determining the quality of services in the hotel industry and developing a set of measures to improve the quality of hotel services.

The Aivazovsky Hotel was analyzed and the competitiveness of the Aivazovsky Hotel was analyzed to study opportunities to improve the quality of tourist services.

A set of measures to improve the quality of services at the Aivazovsky Hotel has been proposed.

Key words: quality of hotel services, quality, quality of service, types and criteria of hotel services, competitiveness of hotel, measures to improve services.