

**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 242 Туризм**  
**за освітньою програмою**  
**Економіка та організація туристичної діяльності**

на тему: «Удосконалення якості надання послуг у засобах розміщення туристів (на прикладі ТОВ «Premier Hotel Odesa»)»

**Виконавець:**

Студентка факультету міжнародної економіки

Мараховська Катерина Євгенівна

/підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_ к.е.н., професор \_\_\_\_\_

Герасименко Віктор Григорович

/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність обраної теми.** З розвитком ринкових відносин проблематика забезпечення якості готельних послуг набула особливої гостроти, що було зумовлено забезпеченням і підвищенням якості у всіх сферах діяльності, конкурентною боротьбою за споживачів і доступ до ресурсів та ринків збуту. У наші дні індустрія туризму та готельна індустрія являють собою галузі із високим рівнем конкуренції. Підтримка високої конкурентоспроможності має першочергове значення та стає вирішальним фактором комерційного успіху закладу розміщення туристів. Тому є актуальним глибоке вивчення якості готельної послуги та удосконалення їх надання, так як запорука досягнення поставлених цілей і завдань закладів розміщення туристів є надання якісного обслуговування та його постійне вдосконалення.

**Метою кваліфікаційної роботи** є удосконалення якості надання послуг у ТОВ «Premier Hotel Odesa».

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

- дослідити сутність, значення та підходи до визначення якості послуг в закладах розміщення туристів;
- провести дослідження моделі та методів управління якістю послуг у ЗРТ;
- розглянути принципи побудови системи управління якістю надання послуг в ЗРТ;
- надати організаційно-економічну характеристику готелю «Premier Hotel Odesa»;
- провести дослідження особливостей надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa»;
- оцінити якість послуг готелю «Premier Hotel Odesa»;

- дослідити напрями управління якістю послуг ТОВ «Premier Hotel Odesa»;
- розробити проект підвищення якості надання послуг у ТОВ «Premier Hotel Odesa»;
- провести економічне обґрунтування запропонованих заходів щодо покращення якості послуг.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 90 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 84 сторінках. Робота містить 28 таблиць, 14 рисунків.

### **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні засади управління якістю надання послуг у закладах розміщення туристів» визначено сутність, значення та підходи до визначення якості послуг в закладах розміщення туристів, проведено дослідження моделі та методів управління якістю послуг у ЗРТ, розглянуті принципи побудови системи управління якістю надання послуг в ЗРТ.

У другому розділі «Оцінювання рівня надання послуг у закладах розміщення туристів (на прикладі ТОВ «Premier Hotel Odesa») надано організаційно-економічну характеристику готелю «Premier Hotel Odesa», проведено дослідження особливостей надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa», оцінено якість послуг готелю «Premier Hotel Odesa».

У третьому розділі «Напрями підвищення якості надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa» розроблено проект підвищення якості надання послуг у ТОВ «Premier Hotel Odesa», проведено економічне обґрунтування запропонованих заходів щодо покращення якості послуг.

## ВИСНОВКИ

Виконане дослідження дало змогу дослідити сутність поняття якості готельної послуги, розглянути методики управління якістю послуг в готельному господарстві, провести аналіз та оцінку діяльності готелю «Premier Hotel Odesa», запропонувати удосконалення якості надання послуг готелю. Підсумки наведено нижче:

1. Нами було визначено, що якість обслуговування клієнта на підприємстві готельного господарства обумовлена цілим комплексом відпрацьованих та ефективних заходів, відповідних концепції готелю і стандартами обслуговування клієнта, які націлені на задоволення його бажання і потреби. У свою чергу, рівень якості обслуговування залежить від ступеню співпадіння очікувань клієнта та реальним обслуговуванням. Для кожного готелю, незалежно від його зірковості, важливо, щоб якість послуг зберігалась на весь час функціонування готелю.

2. Якість готельних послуг відповідає загальним особливостям нематеріального виробництва і характеризується такими рисами: невідчутність, нездатність до зберігання, мінливість у дотриманні якісних показників. Готельні послуги головним чином невідчутні, оскільки не зумовлюють отримання матеріальних благ, вони не існують до їхнього надання. Невідчутність послуг унеможлиблює оцінку якості до споживання, якість можна порівняти лише після отримання вигоди. Якості готельних послуг властива висока невизначеність, яка утруднює їхнє споживання клієнтами та просування послуг на ринок.

3. Виявлено, що управління якістю послуг в готельному господарстві є спеціалізованим видом управлінської діяльності, спрямованим на досягнення цілей у сфері якості, і тому розглядається нами як складова управління підприємством. У вітчизняній та закордонній науковій літературі переважають визначення управління якістю послуг в готельному господарстві як управління чинниками й умовами, що мають суттєвий вплив на якість послуг у готельному господарстві, або як сукупність організаційної

структури, функцій, методів, процесів і ресурсів, необхідних для керування якістю.

4. Готель «Premier Hotel Odesa» розташований в Одесі, недалеко від одеського курортно-розважального району Аркадія. Готель знаходиться в одному з найпрестижніших районів міста – Французькому бульварі. Безпосередня близькість готелю до ділового центру міста дозволяє оптимально поєднувати бізнес і відпочинок. До послуг гостей тематичні ресторани, безкоштовний власний паркінг, фітнес-центр і лоббі-бар. Наявність оздоровчого спа-центру і номерів з кондиціонером і безкоштовним Wi-Fi, цілодобова стійка реєстрації, обслуговування номерів та пункт обміну валют.

5. Варто відзначити, що упродовж III кв. 2020–I кв. 2021 рр. Готель

«Premier Hotel Odesa» вів прибуткову діяльність. Чистий прибуток у III кв. 2020 р. склав 1831,6 тис. грн, у IV кв. 2020 р. – 3145 тис. грн, а в I кв. 2021 р. – 7872,6 тис. грн. На збільшення прибутку в готелі «Premier Hotel Odesa» вплинуло стрімке зростання прибутку від надання туристичних послуг, прибутку від операційної та звичайної діяльності.

6. ABC-аналіз готелю «Premier Hotel Odesa» показав, що до групи А відноситься 8 товарних груп, до групи В – 3 товарні групи, до групи С – 3 товарні групи. Оскільки загальна кількість товарних груп у нас – 14, то підраховуємо частку кількості найменувань товарних груп у кожній групі ABC: А – 57,2%, В – 21,4%, С – 21,4%. Маємо наступний результат: група А – 74% виторгу, 57,2% найменувань; група В – 19% виторгу, 21,4% найменувань; група С – 7% виторгу, 21,4% найменувань. таким чином, 57,2% найменувань дають у готелі «Premier Hotel Odesa» 74% виторгу.

7. Обґрунтовано, що сучасні технології удосконалення ефективності системи методів управління якістю послуг в готелі «Premier Hotel Odesa» вітчизняних готельних підприємств охоплює весь комплекс

сучасних технологій, а саме: рекламу, пропаганду, паблік рілейшнз, стимулювання збуту, прямий маркетинг та персональний продаж, які перебувають у постійній взаємодії між собою та підприємством, з його зовнішнім і внутрішнім середовищем. Це, в свою чергу, дає змогу говорити про наявність певної інтегрованої системи удосконалення ефективності системи методів управління якістю послуг в готелі «Premier Hotel Odesa» з застосуванням Інтернет.

8. Нами було запропоновано для забезпечення розвитку та виживання в довгостроковій перспективі «Premier Hotel Odesa» повинен мати свій оптимальний стратегічний план як фундамент всіх інших видів планування діяльності. Для удосконалення якості надання послуг у готелі «Premier Hotel Odesa» пропонуємо здійснити впровадження ПЗ «Fidelio» у діяльність готелю, що буде сприяти зменшенню витрат на підприємстві, адже система ПЗ «Fidelio» позиціонується як рішення для всіх типів готелів: мережевих і незалежних, замських клубів, мотелів і бізнес-готелів. ПЗ «Fidelio» призначена для вирішення різних завдань: від продажів, бронювання, розміщення гостей і організації конференцій і банкетів до надання даних для фінансового контролю та управлінського обліку діяльності підприємства. Вбудований модуль управління зв'язками з клієнтами (CRM) дозволяє враховувати усі побажання гостя.

9. У результаті удосконалення системи управління готельним, курортним та туристичним сервісом готель «Premier Hotel Odesa» отримає прибуток; індекс рентабельності інвестицій становить 35,63. Так як розрахований індекс рентабельності інвестицій вище 1, то проект впровадження ПЗ «Fidelio» має бути прийнятий до уваги та реалізований у практичній діяльності підприємства, адже він є доцільним і вигідним для «Premier Hotel Odesa».