

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

к. е. н., доцент І. В. Давиденко

« ____ » _____ 2023 р.

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему: **«Поліпшення якості надання готельних послуг (на прикладі готелю-ресторану «Карпатська Ружа»)»**

Виконавець:

студентка 40 гр. факультету

міжнародної економіки

Гудь Олександра Юріївна _____

Науковий керівник:

к. т. н., доцент

Кунділовська Тетяна Анатоліївна _____

Одеса 2023

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Сучасний готельний ринок України знаходиться в складному становищі. Незважаючи на те, що на ринок надходять нові міжнародні готельні бренди, використання потенціалу готелів залишається на дуже низькому рівні. Це свідчить про те, що готелі не отримують достатньо прибутку. У Одесі працює велика кількість готелів, але завантаження номерів досягло абсолютного мінімуму – лише 28%. Причиною цього є різкі зміни в економічній та політичній ситуації в країні, викликані війною, що призвело до зниження туристичного потоку як з-за кордону, так і всередині країни. Такі умови змушують власників готелів шукати шляхи зменшення витрат, оскільки залежати від збільшення кількості клієнтів в цей час надзвичайно складно.

Індустрія готельно-ресторанного господарства є однією з найбільш конкурентних та динамічних галузей економіки, де якість обслуговування є ключовим фактором успіху. Система управління якістю послуг є ефективним інструментом, який дозволяє організаціям готельно-ресторанного господарства забезпечувати високу якість обслуговування, задовольняти потреби клієнтів та підвищувати свою конкурентоспроможність. Але проблема вдосконалення управління потенціалом готельних підприємств, недостатньо вивчена й освітлена в літературі, дотепер немає системних наукових розробок у цій області.

Основними завданнями в сфері готельного бізнесу стають створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоздатності, створення стабільної клієнтури через уміння знайти свого клієнта, пошук і створення нових шляхів розвитку, постійне відновлення власної політики з обліком ринку, що динамічно розвивається та готельних послуг.

Проблеми удосконалення якості надання готельно-ресторанних послуг досліджувались у роботах вітчизняних науковців, зокрема О. Антонової, Т. Капліной [2], М. Мальської, Н. Антонюк [11], В. Охоти, В. Брич [12], І. Поворознюк [12], Н. Рогової, А. Василенко [17] та інших.

Виходячи із усього вище вказаного, **метою** даної кваліфікаційної роботи є розробка напрямів поліпшення якості надання готельних послуг готелю-ресторану «Карпатська Ружа».

Для досягнення мети треба виконати такі **завдання**:

- дослідити сутність та особливості поняття якості готельних послуг;
- описати сертифікацію та стандартизацію послуг як засоби формування якості послуг у готельно-ресторанному бізнесі;
- дослідити складові якості обслуговування у закладах готельного і ресторанного господарства;
- зробити аналіз господарської діяльності готелю-ресторану «Карпатська Ружа»;
- провести оцінювання якості надання готельних послуг у готелі-ресторані «Карпатська Ружа»;
- розробити напрями покращення якості надання готельних послуг у готелі-ресторані «Карпатська Ружа».

Об'єктом дипломної роботи є готель-ресторан «Карпатська Ружа».

Предметом дослідження є напрями поліпшення якості надання готельних послуг у готелі-ресторані «Карпатська Ружа».

Методи дослідження: при вирішенні поставлених завдань застосовувались такі методи, як: метод логічного узагальнення, який забезпечив проведення наукового дослідження; метод емпіричного дослідження проблеми, тобто постановка проблем, визначення мети і завдання; метод індукції, тобто пізнання що ґрунтується на формально-логічному умовиводі; метод дедукції, тобто метод полягає в одержанні часткових висновків на основі знань загальних положень.

Інформаційна база дослідження: періодична література, монографії, узагальнення - отримані під час дослідження на підприємстві, інтернет-ресурси та наукові статті, дані звітності готелю.

Апробація результатів дослідження. Основні положення випускної роботи доповідалися й обговорювалися на III Міжнародній науково-практичній конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», тези доповіді «Визначення критеріїв якості надання готельних послуг» (м. Одеса, ОНЕУ, 12 квітня 2023 р., С. 82-86. URL: <http://dSPACE.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/15835>:).

Структура роботи. Кваліфікаційну роботу викладено на 67 сторінках, робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури із 32 джерел, 11 таблиць, 10 рисунків, 2-х додатків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні засади системи формування якості послуг у закладах готельно-ресторанного господарства»** досліджено сутність та особливості поняття якості готельних послуг. Визначено основи сертифікації та стандартизації послуг як засобів формування якості послуг у готельно-ресторанному бізнесі. Досліджено складові якості обслуговування у закладах готельного і ресторанного господарства.

У другому розділі **«Аналіз організації діяльності готелю-ресторану «Карпатська Ружа»»** проведено дослідження діяльності та надано загальну характеристику готелю «Карпатська Ружа». Проаналізовано основні економіко-експлуатаційні можливості готелю «Карпатська Ружа». Проведено комплексне оцінювання якості надання основних та додаткових послуг готелю «Карпатська Ружа» за 5-баловою шкалою оцінювання. Проведено оцінювання якості роботи персоналу готелю «Карпатська Ружа»

У третьому розділі **«Шляхи підвищення якості надання послуг готелю «Карпатська Ружа»»** було запропоновано ряд заходів для вдосконалення організації функціонування готелю «Карпатська Ружа» такі як: розробка автоматизованої системи готелю, підвищення рівня кваліфікації персоналу для якісного надання послуг обслуговування, зацікавлення споживача різними послугами.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було досліджено систему управління якістю готельних послуг на прикладі готелю-ресторану «Карпатська Ружа». Можемо сформулювати такі висновки:

1. У першому розділі було визначено, що якість готельних послуг є одним з ключових чинників, що визначають конкурентоспроможність будь-якого готелю в сучасному світі. Конкуренція між готелями постійно зростає, тому важливо, щоб готелі надавали якісні послуги, які задовольняють потреби та очікування гостей.

В умовах глобальної фінансової кризи та розвитку ринкового господарства визначальним фактором іміджу та конкурентоспроможності підприємств готельної галузі є збалансоване співвідношення між ціною та якістю. Український ринок готельного господарства зіткнувся зі зростанням пропозиції послуг та скороченням попиту на них, що збільшує конкуренцію в цій галузі.

Поняття «якість» з погляду споживача розглядають багато авторів. Деякі їх підходять до визначення цього поняття так: якість – це задоволення очікувань споживача за ціну, що він собі може дозволити, коли в нього виникла потреба в послугі. Ця ознака має різну класифікацію та характеристики, які було детально розглянуто у першому розділі роботи.

До основних методів або інструментів контролю якості на готельних підприємствах відносяться такі: контрольний листок; гістограма; діаграма розкиду; діаграма Парето; стратифікація; діаграма Ісікава; контрольна карта.

2. Стандартизація та сертифікація являються інструментами забезпечення якості робіт, послуг та продукції. Тріада методів забезпечення якості має наступний вигляд:

- стандарт – встановлює основоположні споживні властивості товару;
- метрологія – забезпечує відповідність виготовленої продукції та послуг стандартам, технічним умовам та ін.;
- сертифікація – документальне засвідчення, того що послуга відповідає установленим нормам.

3. Система показників якості є надзвичайно важливою для підприємств готельного бізнесу. Ця система є частиною загальної системи управління підприємством, яка спрямована на досягнення чітко визначених результатів відповідно до цілей у сфері якості, з метою задоволення потреб, очікувань та вимог зацікавлених сторін.

Для впровадження системи показників якості існує ряд факторів, які мотивують керівництво: організаційні, економічні, репутаційні та стратегічні. Створена система показників якості повинна базуватись на міжнародних стандартах, документах Всесвітньої туристичної організації (ВТО), національних законодавчих актах та нормативних документах, міждержавних і внутрішніх стандартах готельного підприємства

Висновуючи, можна сказати, що система управління якістю обслуговування є ключовим фактором успіху в готельному бізнесі. Вона допоможе забезпечити високу якість послуг та задоволеність клієнтів, що в свою чергу призведе до

збільшення прибутку та розвитку бізнесу.

4. Другий розділ було присвячено аналізу складових якості надання готельних послуг. Це: рівень сервісу, вартість послуг, імідж і репутація, прибутковість діяльності, соціальне забезпечення та належні умови праці. Тобто ці аспекти діляться на показники з точки зору споживачів та персоналу.

Для проведення аналізу системи якості готелю «Карпатська Ружа» було проведено дослідження основним складових моментів якості готелю: доступність для гостей, матеріальне забезпечення, кваліфікація кадрів. Було проведено аналіз оцінок і відгуків у мережі Інтернет, що показало нам хороші результати діяльності готелю.

Також готелю проводить анкетування гостей та працівників для визначення якості послуг. Розробленнями анкети займається адміністратор відділу прийому і розміщення, допомагати йому у цьому може кадрова служба. Саме кадрова служба проводить опитування серед працівників. Анкетування проводиться у письмовій формі з закритими питаннями, у яких до кожного пункту є можливість виставити бал від 1 до 5, де 1 – найменший рівень, 5 – найвищий.

5. Під час дослідження ефективності організації системи якості обслуговування було проведено хронометраж робочого часу менеджера служби бронювання та розміщення. Було застосовано детальний вибірковий хронометраж за операціями, який полягає у визначенні тривалості окремих елементів певної операції декілька разів протягом робочого дня. За яким можна сказати, що менеджер готелю дуже незначну частину робочого часу використовує з нижчою ефективністю. Чинниками неефективності використання робочого часу в нашому випадку є людський фактор. Це регламентовані перерви (на відпочинок, на обідню перерву). Проте керівнику готелю слід звернути увагу на надмірну завантаженість менеджера, яка може призвести до вигорання спричиненого розумовим навантаженням. Втома співробітників негативно позначиться на якості надаваних послуг, що в свою чергу зменшить потік споживачів послуг та прибуток підприємства.

Ще одним показником ефективності системи управління якістю обслуговування в готелі є показник росту кваліфікації менеджерів, спеціалістів і керівників середньої ланки. На підприємстві було проведено дослідження щодо показників підвищення кваліфікації за 2020-2022 роки.

6. З метою поліпшення якості надання послуг у готелі «Карпатська Ружа» доцільно впроваджувати стандарти ISO 9000, ISO 22000 та ISO 14000.

ISO серії 9000 надають відвідувачам можливість активно впливати на якість готельних послуг та встановлюють законодавчу базу, що передбачає активну роль відвідувача в процесі надання якісних готельних послуг.

Важливу роль у підвищення якості продукції у готелі стануть стандарти ISO 22000 «Системи менеджменту безпеки харчових продуктів» або так звані HACCP. Перевагами запровадження будуть: повна безпека харчових продуктів, контроль ризиків на усіх етапах, економія коштів.

Через те, що готель «Карпатська Ружа» знаходиться у курортному регіоні Львівської області, тому варто запропонувати для впровадження також стандарти серії ISO 14000, що встановлюють загальні правила управління довкіллям,

принципи та процедури екологічного аудиту і кваліфікаційні критерії для аудиторів з екології.

7. Для полегшення роботи персоналу та зменшення можливості вигорання кадрів на роботі, варто запропонувати введення в роботу технологічних інновацій, які можуть значно полегшити роботу. Одними з таких є хмарні технології.

Крім цього основну увагу варто надати системі навчання та мотивації персоналу. Для цього було запропоновано ряд заходів проведення навчання та системи матеріальної та нематеріальної мотивації.

АНОТАЦІЯ

Гудь О. Ю. «Поліпшення якості надання готельних послуг(за матеріалами готелю «Карпатська Ружа»)»

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, 2023.

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

Об'єкт дослідження – готель «Карпатська Ружа».

Предметом дослідження є аналіз та ефективність системи управління якістю надання готельних послуг на готелі «Карпатська Ружа».

Метою роботи є розробка стратегії поліпшення якості надання готельних послуг готелю «Карпатська Ружа».

У роботі проаналізовано загальні поняття та особливості якості готельних послуг. Аналізується стан господарської діяльності та систему управління якістю послуг у готелі «Карпатська Ружа». Надаються рекомендації щодо удосконалення системи управління якістю у готелі «Карпатська Ружа».

За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів. Проаналізована їх ефективність, враховуючи розвиток сучасних готельних технологій.

Ключові слова: готель, якість, управління якістю, готельне підприємство, готельна послуга.

ANNOTATION

Hud O. Yu. «Improving the quality of hotel services (using the example of the hotel-restaurant «Karpatska Ruzha»)»

Qualification work for a bachelor's degree in specialty 241 «Hotel and restaurant business» in the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». Odesa National University of Economics. Odesa, 2023.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of the research is the Carpathian Ruzha Hotel.

The subject of the research is the analysis and effectiveness of the quality management system for providing hotel services at the Carpathian Ruzha Hotel.

The purpose of the work is to develop a strategy for improving the quality of hotel services at the Carpathian Ruzha Hotel.

The work analyzes the general concepts and features of the quality of hotel services. The state of economic activity and the quality management system for services at the Carpathian Ruzha Hotel are analyzed. Recommendations are given on improving the quality management system at the Carpathian Ruzha Hotel. Based on the research results, the feasibility of implementing the proposed measures is substantiated.

Their effectiveness is analyzed, taking into account the development of modern hotel technologies.

Keywords: hotel, quality, quality management, hotel enterprise, hotel service.