

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
за освітньою програмою  
Економіка та організація готельно-ресторанної справи

на тему: «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі готелю «Брістоль»)»

**Виконавець:**

Студентка центру заочної та вечірньої  
форми навчання

Вікторова Анастасія Павлівна

/підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_к.е.н., доцент\_\_\_\_\_

Нечева Наталя Валеріївна

/підпис/

ОДЕСА – 2024

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність обраної теми.** В умовах ринкової економіки питання якості є найважливішим фактором підвищення рівня життя, соціальної, екологічної та економічної безпеки. Якість – комплексне поняття, що характеризує ефективність різних сторін діяльності: маркетингу, організації виробництва, формування стратегії тощо. Перш за все, рівень розвитку та прибутки підприємства залежать від якості його продукції та послуг.

Важливо відзначити, що в усьому світі готельна та ресторанна індустрія є одним із найпоширеніших типів малого бізнесу, тому установи та підприємства постійно борються один з одним, щоб знайти нових і утримати постійних клієнтів для своїх продуктів і послуг, сегментація ринку, якість продукції чи послуг є основним фактором конкурентоспроможності підприємств готельного та громадського харчування.

Сьогодні галузь готельного господарства набуває швидких темпів розвитку. Для того, щоб закріпитися на ринку та зберегти поточні позиції, необхідно шукати нові шляхи покращення фінансово-економічних умов. Існує постійна потреба в пошуку нових варіантів удосконалення процесу обслуговування клієнтів і надання послуг готельними компаніями для успішного виживання та збільшення прибутку на ринку готельних послуг. Якість обслуговування є невід'ємною складовою ефективності готельної індустрії і тому утримує споживачів. «Сервіс найвищого рівня» став дуже актуальним і важливим елементом для ефективної роботи готелю.

Питанням якості, формуванням системи управління якістю присвятили свої праці Е. Лемінг, Дж. Джуран, С. Ільєнков, Ф. Котлер, Ф. Тейлор, С. Скобкін, І. Тушканова, Дж. Уокер та ін., а серед вітчизняних дослідників цим питанням займались М. Бойко, Г. Бондаренко, В. Дикань, К. Коляда, О. Момот, І. Сидоренко, Т. Сокол, М. Шаповалова та ін. В роботах вищенаведених авторів приділена увага поняттям «якість», «якість послуг»,

побудові системи управління якістю. Дані поняття розглядаються переважно в загальному аспекті без урахування специфічних умов діяльності готельних підприємств як важливої складової туристичної індустрії.

**Метою кваліфікаційної роботи** є визначення пропозицій по удосконаленню якості послуг готельної індустрії (на прикладі ТОВ «Bristol Hotel Odesa»).

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

1. Розглянути поняття та особливості якості готельних послуг.
2. Вивчити механізми управління якістю послуг у готелях.
3. Проаналізувати методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.
4. Проаналізувати фінансово-господарську діяльність готельного комплексу «Bristol Hotel Odesa».
5. Оцінити якість послуг у готельному комплексі «Bristol Hotel Odesa».
6. Оцінити конкурентну позицію готелю «Bristol Hotel Odesa» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг.
7. Надати пропозиції щодо удосконалення якості послуг у «Bristol Hotel Odesa».
8. Запропонувати шляхи підвищення якості послуг у готельному комплексі «Bristol Hotel Odesa».

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (42). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 65 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 61 сторінках. Робота містить 22 таблиць, 9 рисунків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні основи якості послуг у готельному господарстві» досліджено поняття та особливості якості готельних послуг,

вивчено механізми управління якістю послуг у готелях, проаналізовано методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.

У другому розділі «Аналіз та оцінка якості послуг на прикладі готелю «Брістоль»» проаналізовано фінансово-господарську діяльність готельного комплексу «Bristol Hotel Odesa», оцінено якість послуг у готельному комплексі «Bristol Hotel Odesa», оцінено конкурентну позицію готелю «Bristol Hotel Odesa» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг.

У третьому розділі «Удосконалення якості послуг у готелі «Брістоль» надано пропозиції щодо удосконалення якості послуг у «Bristol Hotel Odesa», запропоновано шляхи підвищення якості послуг у готельному комплексі «Bristol Hotel Odesa».

## **ВИСНОВКИ**

1. Було визначено поняття та особливості якості готельних послуг. Якість послуг – це очікувана або запланована якість послуг. Загальноприйнятим методом вимірювання якості послуг для споживачів є ступінь споживчої задоволеності, тобто ступінь відповідності отриманих послуг очікуваним.

2. Визначено механізм управління якістю послуг у готелях. Метою управління якістю готельних послуг є вдосконалення процесів і методів управління з метою підвищення якості та забезпечення довгострокової конкурентної переваги компанії. Управління якістю послуг має передбачати проведення маркетингових досліджень щодо послуг готелю, проведення маркетингових досліджень, підвищення якості послуг готелю відповідно до потреб споживача.

3. Розглянуто методи оцінки якості обслуговування на готельних підприємствах. Як правило, існує кілька традиційних методів: традиційні системи стримувань і противаг, опитування (анкетування) клієнтів, атестація

персоналу, метод експертних оцінок (метод Delphi), метод «Таємний гість», метод SERVQUAL, метод SERVPERF і метод «критичних випадків».

До цього моменту створено і прийнято достатню кількість різних методів вимірювання якості обслуговування в цілому і якості готельного обслуговування зокрема.

4. Bristol Hotel 5 - це елегантний п'ятизірковий готель у самому центрі Одеси, який приймає гостей з 1899 року та є центром для ділових та урочистих заходів. Брістоль має особливу атмосферу неobaroco, яка змусить вас закохатися в нього з першого кроку.

Якщо порівнювати чистий дохід, то він зріс на 88,9% у 2022 році порівнюючи з 2020 роком, але і витрати дуже зросли – на 78,6%. Це сталося через те, що перші місяці війни готель не працював і тільки з 2023 року почав активно повертатися до роботи.

5. Проаналізувавши показники якості готельного обслуговування, можна сказати, що в цілому якість діяльності готельно-ресторанного комплексу «Брістоль» є задовільною та рухається в напрямку розвитку.

6. Готель має низку важливих якостей, але також і відносно невелику кількість недоліків.

Пропозиції щодо покращення ситуації в готелі: створення позитивної репутації та створення стандартів якості для організації; здійснення спеціального навчання для підвищення кваліфікації персоналу; скорочення часу обслуговування клієнтів, що позитивно позначиться на рівні обслуговування.

7. Були надані пропозиції щодо удосконалення якості послуг у «Bristol Hotel Odesa». З метою ефективного здійснення управління якістю на основі узагальнення досвіду, міжнародних стандартів та досліджень у сфері управління якістю та розвитку зарубіжних готельних компаній ТОВ «Bristol Hotel Odesa» запропоновано складові готелю: файл якості менеджера, утворюючи професійний блок інтелектуальних, особистих і бізнес-атрибутів, необхідних сучасним менеджерам готелю.

Ефективна діяльність готельних підприємств невіддільна від комплексного використання та координації економічних, організаційно-правових, соціально-психологічних та інших механізмів, що дає можливість забезпечити виконання основних і допоміжних процесів та реалізувати механізми управління якістю. Відповідно до принципів базової парадигми, заснованої на універсальних концепціях управління якістю.

8. Запропоновано шляхи підвищення якості послуг у готельному комплексі «Bristol Hotel Odesa». Було розроблено повний набір процедур для підвищення конкурентоспроможності готелю «Bristol Hotel Odesa» шляхом запровадження системи заохочення працівників та підвищення якості готельних послуг без збільшення витрат.

Можна зробити прямий висновок – робота з підвищення конкурентоспроможності готелю «Bristol Hotel Odesa» в Одесі, шляхом впровадження системи заохочення персоналу, є вигідною та рекомендованою для подальшого розвитку.