

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 242 «Туризм»

за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему: «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного
господарства»

Виконавець:

Студентка ЦЗВФН

Вікторова Анастасія Павлівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Нечева Н. В.

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	7
1.1.Поняття та особливості якості готельних послуг	7
1.2. Механізм управління якістю послуг у готелях.....	11
1.3. Методи оцінки якості надання послуг на підприємствах готельного господарства	15
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «BRISTOL HOTEL ODESA»..	24
2.1. Аналіз фінансово-господарської діяльності готельного комплексу «Bristol Hotel Odesa».....	24
2.2. Оцінка якості послуг у готельному комплексі «Bristol Hotel Odesa».....	30
2.3. Оцінка конкурентної позиції готелю «Bristol Hotel Odesa» для вивчення можливостей щодо підвищення якості надання послуг.....	38
Висновки до розділу 2.....	44
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНІ «BRISTOL HOTEL ODESA»	46
3.1. Пропозиції щодо удосконалення якості послуг у «Bristol Hotel Odesa»..	46
3.2 Шляхи підвищення якості послуг у готельному комплексі «Bristol Hotel Odesa»	50
Висновки до розділу 3.....	57
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62

ВСТУП

Актуальність 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»»).

Практична цінність кваліфікаційної роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій для аналізу удосконалення якості послуг підприємствами ресторанного господарства. 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».

Об'єктом дослідження є процес удосконалення якості послуг на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань удосконалення якості послуг у готельному комплексі «Bristol Hotel Odesa».

Теоретико-методологічну основу. Теоретична та методологічна основа даної роботи була побудована на основі концептуального апарату, теоретичних положень та наукових принципів, розроблених науковцями з

України та з-за кордону в галузі управління підприємством готельного господарства, та персоналом, зокрема. Для формування нормативно-правової та інформаційно-емпіричної бази дослідження використовувалися нормативно-законодавчі акти, статистичні матеріали, наукові розробки вітчизняних та зарубіжних вчених, а також результати власних досліджень.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі використовується системно-структурний підхід як основний методологічний прийом, щоб ефективно організувати дослідження та виконати поставлені завдання. Крім того, використовуються загальнонаукові методи, такі як порівняльний, функціональний аналіз, синтез, класифікація, статистичні групування, індукція і дедукція тощо. Застосування цих методів дозволяє провести дослідження якісно та обґрунтовано, з врахуванням важливих факторів та аспектів, що впливають на предмет дослідження.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, які об'єднуються 8 підрозділами, висновків та списку використаної літератури.

Публікації за темою кваліфікаційної роботи: За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано тези:

1. Вікторова А.П. Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України». 12 квітня 2024 р., м. Одеса.

ВИСНОВКИ

В кваліфікаційній роботі було розглянуто тему «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства» та зроблено наступні 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 неobaroko, 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.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Апілат Р.В. Модель механізму управління якістю послуг у підприємствах туризму. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. Х.: ХДУХТ, 2014. Вип. 1 (11). С. 677-681.
2. Астахов А. Система управління якістю - інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством). *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2015. № 4. С. 60–64.
3. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції. Навчальний посібник. Львів, 2013. 204 с.
4. Бурбела О.В. Управління якістю продукції як інструмент формування конкурентних переваг підприємства. *Економічний простір*. 2015. № 48/1. С.197-203
5. Вакуленко А.В. Управління якістю: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни . К. : КНЕУ, 2013. 167 с.
6. Вишневська, О. О. Феномен туризму у сучасному соціокультурному просторі: монографія. Х. : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2014. 296 с.
7. Ворошилова Г.О. Розвиток інвестиційних процесів у міжнародному туризмі. Проблеми розвитку зовнішньоекономічних зв'язків і залучення іноземних інвестицій: регіональний аспект. Донецьк : ДонНУ, 2010. 1050 с.
8. Гаврилюк С.П. Конкуренентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2013. 180 с.
9. Герасимчук З. В. Класифікація факторів розвитку регіонального ринку готельних послуг. *Економічні реформи*. 2016. № 2.
10. Гергуль А. І. Нові явища у готельному бізнесі світу кінця ХХ ст. та їх вплив на готельне господарство Європи. *Туристично-краєзнавчі дослідження*. 2016. Вип. 2. 655 с.

11. Cronin J.J. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 2000. Vol. 56. P. 55–68.
12. Flanagan J.C. The critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*. 2000. Vol. 51. № 4. 33 p.
13. Липчук В. Дослідження якості обслуговування споживачів готельних послуг. *Вісник КНЕУ*. 2016. № 4. С. 51–58.
14. Федорченко В.К. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. К. : КУТЕП, 2009. 78 с.
15. Офіційний сайт «Брістоль». URL: <https://bristol-hotel.com.ua/> (дата звернення: 10.03.2024)
16. Фінансова звітність за 2022 рік. https://clarity-project.info/edr/31772392/finances#google_vignette (дата звернення: 10.03.2024)
17. Фінансова звітність за 2020 рік. https://clarity-project.info/edr/31772392/finances?current_year=2020 (дата звернення: 10.03.2024)
18. ПАТ "ЛОНДОНСЬКА-БРИСТОЛЬ". <https://leadscanner.com.ua/company/02573562> (дата звернення: 10.03.2024)
19. Bookin «The Bristol Hotel». URL: <https://www.booking.com/hotel/gb/jurys-bristol.ru.html> (дата звернення: 10.03.2024)
20. Офіційний сайт «Моцарт». URL: <https://mozart-hotel.com/ua> (дата звернення: 10.03.2024)
21. Офіційний сайт «Premier». URL: <https://odesa-hotel.phnr.com/ua/about-hotel> (дата звернення: 10.03.2024)
22. Офіційний сайт «Ribas Duke Hotel». URL: <https://www.hotel-duke.com> (дата звернення: 10.03.2024)
23. Данилюк Л.П. Сутність управління якості готельних послуг. *Вісник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. 2016. №12 С.78-83.

24. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Харків : ХНАМГ, 2016. 414 с.
25. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти. *Проблеми економіки та управління*. Львів: Вид-во Нац. ун-ту Львів. Політехніка», 2018. №611. С.130-134.
26. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.
27. Завідна Л. Д. Управління стратегічним розвитком підприємства готельного господарства : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.04. Київ. нац. торг.-екон. ун-т. Київ, 2018. 39 с.
28. Іванова Л.О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства. Львів : Магнолія. 2019. 216 с.
29. Коваленко В.П. Теоретико - методологічні аспекти управління якістю. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=254>. (дата звернення: 15.04.2024)
30. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. №2(74). С.70-76.
31. Мазаракі А.А., Пугачеський Г.М. Модель Кано в системах управління якістю. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2004. № 3. С. 55-58.
32. Мартинова О. В. Управління якістю продукції в контексті інтеграції до ЄС. Україна Чехія ЄС : сучасний стан та перспективи: міжнародний науковопрактичний семінар. Херсон-Прага : Вишемирський В.С., 2007. 450 с.
33. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
34. Мальська М.П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 336 с.

35. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах. *Вісник КНТЕУ*. 2016. №1. С. 58-57.
36. Менеджмент ХХІ століття: сучасні моделі, стратегії, технології. Вінниця: Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2019. 204 с.
37. Новак М.В. Еволюція основоположних концепцій менеджменту якості та їх використання у готельному господарстві. Готельне господарство та туристична індустрія в ринкових умовах : зб. наук. пр. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002. С. 134-142.
38. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 228 с.
39. Полковниченко С.О. Управління якістю. Чернігів: ЧНТУ, 2020. 165 с.
40. Сахно Є.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. Менеджмент сервісу: теорія та практика: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 328с.
41. Техноекологія та цивільна безпека. Частина «Цивільна безпека». Навч. посібник / В.С. Стручок, Тернопіль: ТНТУ ім. І. Пулюя, 2022. 150 с.
42. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг : монографія. К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2006. 234 с.