

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

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

Давиденко І.В.

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2024 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

за темою:

«Удосконалення надання послуг готельного господарства (на прикладі готелю «Україна»)»

**Виконавець**

студентка центру заочної та вечірньої  
форми навчання

Димитрієва Анастасія Анатоліївна

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

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна

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

**Одеса 2024**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи організації надання послуг на підприємствах готельного господарства.....	7
1.1. Сутність та особливості послуг на підприємствах готельного господарства.....	7
1.2. Модель та основні концепції гостинності.....	18
РОЗДІЛ 2. Аналіз організації надання послуг у готелі «Україна».....	24
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика діяльності готелю «Україна».....	24
2.2. Характеристика та оцінка надання послуг у готелі «Україна»....	35
РОЗДІЛ 3. Шляхи удосконалення надання послуг у готелі «Україна»	45
3.1. Впровадження системи якості як засіб покращення готельних послуг.....	45
3.2. Розвиток персоналу як пріоритетний напрям оптимізації послуг у готелі «Україна».....	54
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	69

## ВСТУП

**Актуальність теми.** З розвитком технологій, зміною уявлень про комфорт та зручність, а також з появою нових конкурентів на ринку готельного бізнесу, готелі постійно шукають способи покращення своїх послуг. Нові технології, такі як інтернет-бронювання, мобільні додатки для зручного замовлення послуг, використання штучного інтелекту для персоналізації обслуговування гостей, безперервне навчання та розвиток персоналу - все це лише кілька аспектів, які можна розглядати у дослідженні цієї теми.

Популярність готельного бізнесу і постійне зростання кількості подорожуючих людей також підкреслює важливість удосконалення послуг готельного господарства. Готелі, які можуть забезпечити високий рівень комфорту, якісного обслуговування та інноваційних рішень, мають перевагу на ринку. Таким чином, дослідження та розвиток у цій області може принести значні вигоди як для готельних підприємств, так і для подорожуючих, які шукають найкращі умови перебування.

Питаннями надання готельних послуг займалися такі вчені як Мальська М.П., Пандяк І.Г., Галасюк С.С., Шикіна О.В., Нездоймінов С.Г. та інші.

**Метою кваліфікаційної роботи** є дослідження теоретичних та практичних аспектів удосконалення надання послуг на підприємствах готельного господарства.

**Практична цінність** кваліфікаційної роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій для аналізу удосконалення надання послуг на підприємствах готельного господарства. У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- дослідити сутність та особливості послуг на підприємствах готельного господарства;
- проаналізувати модель та основні концепції гостинності;
- надати загальну організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «Україна»;

- охарактеризувати та оцінити надання послуг у готелі «Україна»;
- запропонувати впровадження системи якості як засобу покращення готельних послуг;
- запропонувати розвиток персоналу як пріоритетний напрям оптимізації послуг у готелі «Україна».

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

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань удосконалення надання послуг у готелі «Україна».

**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 наданням готельних послуг. 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 головний методологічний принцип для організації дослідження та досягнення поставлених цілей. Крім цього, використовуються загальнонаукові методи, такі як порівняльний аналіз, функціональний аналіз, синтез, класифікація, статистичні групування, індукція і дедукція та інші. Використання цих методів дозволяє здійснити дослідження якісно та обґрунтовано, з урахуванням важливих факторів та аспектів, що впливають на предмет дослідження.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, які об'єднуються 6 підрозділами, висновків, списку використаної літератури.

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

1. Дмитрієва А.А. Особливості надання готельних послуг. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України». 10 квітня 2024 р., м Одеса.

## ВИСНОВКИ

1. Досліджено сутність та особливості послуг на підприємствах готельного господарства. Послуги в готельному господарстві не лише надають тимчасове проживання клієнтам, а й створюють унікальний досвід для них. Основними особливостями таких послуг є індивідуальний підхід до кожного гостя, високий рівень сервісу та комфорту, розвинена інфраструктура та додаткові сервіси, які забезпечуються на підприємстві. Важливо також враховувати тенденції розвитку та потреби ринку, щоб забезпечити конкурентоспроможність готельного бізнесу.

2. Проаналізована модель та основні концепції гостинності. Гостинність є складним поняттям, що включає в себе не лише надання послуг та комфорту, але й створення атмосфери прийнятності та тепла для гостей. Успішна модель гостинності передбачає взаємодію з клієнтами на всіх етапах їх візиту, від попереднього контакту до післязамовлення обслуговування. Персонал в галузі гостинності відіграє ключову роль у створенні позитивного враження про заклад, тому надання належного навчання та мотивації працівникам є важливим аспектом успішної моделі. Технології стають все більш важливими у галузі гостинності, спрощуючи процеси бронювання, обслуговування та забезпечуючи персоналу доступ до необхідної інформації. Отже, гостинність вимагає комплексного підходу, де кожен аспект, від взаємодії з клієнтами до використання технологій, має значення для успішного функціонування моделі.

3. Надано загальну організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «Україна». Готель "Україна" не лише сучасний готель, але й символ міста, що ласкаво вітає гостей з усіх куточків світу. Розташований у самому центрі міста, він має зручну транспортну доступність та знаходиться недалеко від основних туристичних пам'яток. Готель пропонує широкий спектр послуг, включаючи проживання, рестораційні можливості, спортивні та розважальні заходи, а також послуги у сфері краси та догляду за одягом. Його організаційна структура ретельно спланована для ефективного

управління всіма аспектами бізнесу та задоволення потреб клієнтів. В цілому, готель "Україна" приваблює широке коло мандрівників та гостей, що цінують комфорт, безпеку та зручність.

4. Охарактеризовано та оцінено надання послуг у готелі «Україна». Готель відзначився відмінною реакцією від своїх гостей, не тільки від українських, але й від іноземних відвідувачів, що прибувають до Києва у справах. Рейтинг готелю досить високий, зокрема у сферах розташування та обслуговування. Гості особливо цінують центральне розташування готелю та професіоналізм персоналу. Вони відзначають оперативність персоналу у вирішенні будь-яких питань, що можуть виникнути під час перебування в готелі. Усього, готель користується доброю репутацією серед гостей і є популярним вибором для тих, хто прагне комфортного та зручного проживання у центрі міста.

5. Запропоновано впровадження системи якості як засобу покращення готельних послуг. Впровадження системи якості в готельний бізнес може бути ефективним засобом для покращення готельних послуг. Ця ініціатива дозволить стандартизувати процеси, підвищити якість обслуговування та забезпечити задоволення потреб клієнтів. В результаті, готель може отримати перевагу на ринку, збільшити лояльність клієнтів і підвищити свою репутацію.

6. Запропоновано розвиток персоналу як пріоритетний напрям оптимізації послуг у готелі «Україна». Розвиток персоналу як пріоритетний напрям оптимізації послуг у готелі «Україна» є ключовим для забезпечення якісного обслуговування та задоволення потреб гостей. Інвестування в навчання, тренінги та підвищення кваліфікації персоналу сприятиме підвищенню рівня професійності, впровадженню нових підходів до обслуговування та покращенню загального враження від перебування в готелі. Такий підхід сприятиме збільшенню лояльності клієнтів та позитивній репутації готелю, що в свою чергу позитивно позначиться на доходах та конкурентоспроможності закладу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Київ : Кондор Видавництво, 2015. 752 с.
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навчальний посібник. К. Центр учбової літератури, 2017. 368с.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Вид. 2-ге, перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
4. Малі готелі: організація роботи та обслуговування : навч. посіб. За заг. ред. Барна Н. В. 2-ге вид., переробл. і доп. Київ : Університет «Україна», 2012. 336 с.
5. Організація готельного господарства. навч. Посібник. за ред. О. М. Головка. Київ : Кондор, 2012. 337 с.
6. Байлик, С.І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
7. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: Підручник. Кам'янець-Подільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. 432 с.
8. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. К. : Альтепрес, 2017. 446с.
9. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навчальний посібник. К. – Центр учбової літератури, 2017. 368с.
10. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес. К.: Центр учбової літератури, 2017. 352с.
11. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчальний посібник – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.
12. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник – Одеса: Астропринт, 2011. 208 с.
13. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник – Одеса: Атлант, 2014. 244 с.



14. Галасюк С.С., Шикіна О.В. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія – Одеса: Атлант, 2015. 279 с.
15. Давиденко І.В., Скрипкару А.А. Апартамент-готелі як інноваційна форма організації готельних підприємств. Економіка та суспільство. – 2018. № 18. С. 359 – 364.
16. Семенов В. Ф., Галасюк С.С., Шикіна О.В. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості. Актуальні проблеми економіки. 2015. №10 (172). С. 202-212.
17. Шикіна, О. В., Гончаренко, Я. Є. Динаміка розвитку готельного бізнесу Одеської області. Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. Праць. 2018. № 4 (68). С. 220–232.
18. Шикіна О. В. Моніторинг структури готельних брендів Європи. Науковий вісник Одеського національного економічного університету. 2019. № 3 (266). С. 178-201.
19. Шикіна О. В. Міжнародна готельна індустрія макрорегіону Європа. Інфраструктура ринку. 2019. Вип. 34. С. 27-34.
20. Шикіна О.В., Даниліна С. О., Коцюрубенко Г.М. Фінансово-економічні наслідки пандемії для світової туристичної галузі Причорноморські економічні студії. 2020. № 52. Ч. 1. С. 29-34.
21. Іванова Л.О. Дослідження чинників якості послуг підприємств готельного господарства та їх врахування у маркетинговій стратегії. Вісник ЛКА. Л.: Вид-во ЛКА. 2009. №30. С.38-43.
22. Офіційний сайт готелю «Україна». URL: <https://ukraine-hotel.kiev.ua> (дата звернення: 12.04. 2024)
23. Белова, І. М. Організація внутрішнього контролю діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу . Молодий вчений. 2018. № 6 (2). С. 369–375.

24. Семенов В.Ф., Нечева Н.В. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія – Бондаренко М.О., 2019. 258 с.

25. Семенов В.Ф. Нечева Н.В. Ефективність мотивації праці трудових ресурсів підприємств санаторно-курортного комплексу. Проблеми і перспективи розвитку підприємництва»: Збірник наукових праць Харківського національного автомобільно-дорожнього університету, 2015. №2(9) С. 127-133.

26. Нечева Н.В. Удосконалення методів виміру мотивації персоналу підприємств курортно-рекреаційної сфери. Причорноморські наукові студії. 2020. Вип. №56. С. 65-73

27. Нечева Н.В., Давиденко І. В. Тенденції сервісного управління підприємств санаторно-курортного комплексу. Економіка та суспільство. Випуск №40 / 22. 2022 р.

28. Нечева Н.В. Теоретичні аспекти механізму управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери в умовах кризи. *Сучасний стан та перспективи розвитку туризму* : матеріали Міжн. наук.-практ. конф, м. Чернівці 2-4 травня 2018 р. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2018. С. 114-116.

29. Нечева Н.В., Кальченко Д.Ю. Підготовка персоналу для туристичного бізнесу в Одеському регіоні. *Imperatives of civil society development in promoting national competitiveness* : proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference. Vol. II, December 13–14, 2018. Batumi, Georgia: Publishing House “Kalmosani”, 2018, P. 156-158.

30. Гакова, М. В. Концептуальні засади управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства . Торгівля і ринок України. 2018. № 1. С. 62–69.

31. Ніфатова, О. М. Шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. 2018. № 1. С. 45–54

32. Окландер, Т. О. Комунікативні стратегії підприємств готельно-ресторанної сфери . Причорноморські економічні студії. 2019. Вип. 37. С. 112–117.

33. Томаля, Т. С. Особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2017. № 2 (2). С. 271–274.