

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»
на тему: «ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В
УМОВАХ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ НА ЗАСАДАХ
ФРАНЧАЙЗИНГУ (НА ПРИКЛАДІ ГРУПИ ГОТЕЛІВ МЕРЕЖІ
«MARRIOTT INTERNATIONAL»)»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Мартинюк Яни Віталіївни _____

/підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, професор

Герасименко Віктор Григорович _____

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельне господарство є найважливішою частиною туристичної індустрії. Розвиток національного та міжнародного туризму значною мірою пов'язаний з рівнем матеріально-технічної бази туристичних підприємств, розгалуженістю та різноманітністю їхніх мереж, якістю та асортиментом послуг, що надаються підприємствами готельного господарства.

Готельні підприємства виконують одну з найважливіших функцій туристичних послуг - забезпечення проживання та побутового обслуговування під час подорожі.

Популярність франчайзингових відносин у готельній індустрії зростає у всьому світі з кожним роком, тому важливо спиратися на міжнародний досвід при створенні нової франчайзингової системи або входженні в існуючу, оскільки це допоможе уникнути більшості труднощів, які виникають у цій галузі. Варто також зазначити, що до франчайзингового готелю пред'являються високі вимоги не тільки з боку франчайзера, але й з боку гостей, тому важливо звести до мінімуму помилки.

Мета кваліфікаційної роботи. Метою кваліфікаційної роботи є оцінка якості надання готельних послуг в умовах роботи закладів розміщення туристів на засадах франчайзингу

Об'єктом дослідження виступає якість надання готельних послуг.

Предмет дослідження: якість надання готельних послуг в умовах роботи закладів розміщення туристів на засадах франчайзингу.

Завдання кваліфікаційної роботи. Опираючись на мету, об'єкт та предмет дослідження, було виділено такі завдання кваліфікаційної роботи:

- описати поняття та характеристику послуг, що надаються в готельних підприємствах;
- описати поняття та характеристику франчайзингової системи у готельному бізнесі;
- з'ясувати вимоги компанії Marriott International до якості надання послуг;
- описати франшизу компанії Marriott International;
- оцінити надання послуг у Warsaw Marriott Hotel;
- оцінити надання послуг у Niagara Falls Marriott on the Falls;
- оцінити надання послуг у AC Hotel by Marriott Alicante;
- з'ясувати недоліки у наданні послуг у готелях компанії Marriott International за допомогою методу Парето;
- провести порівняння якості надання послуг у готелях Warsaw Marriott Hotel, Niagara Falls Marriott on the Falls та AC Hotel by Marriott Alicante.

Методи дослідження. Під час написання роботи використовувалися теоретичні та емпіричні методи. З теоретичних методів було використано індукцію, пояснення та класифікацію, а з емпіричних – аналіз, розрахунки та опис.

Інформаційна база досліджень. Під час виконання кваліфікаційної роботи було використано праці вітчизняних дослідників, наукові статті, законодавча база України, офіційні сайти мережі Інтернет.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження підприємцями, що мають наміри вступати у франчайзингові відносини з компанією Marriott International, для розуміння вимог та якості надання послуг цієї компанії.

Структура та обсяг. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 39 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 66 сторінку. Основний зміст викладено на 51 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 5 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Якість надання послуг у франчайзингових готелях» було розглянуто послуги, що надаються готельними підприємствами, та франчайзингову систему у готельному бізнесі.

У другому розділі «Оцінка якості надання послуг у готелях компанії Marriott International» було проведено оцінку якості надання послуг у Warsaw Marriott Hotel, Niagara Falls Marriott on the Falls та AC Hotel by Marriott Alicante за показниками персонал, чистота, комфорт, співвідношення ціна/якість, розташування.

У третьому розділі «Пошук недоліків та порівняння якості надання послуг у готелях компанії Marriott International» був проведений збір негативних коментарів у Warsaw Marriott Hotel, Niagara Falls Marriott on the Falls та AC Hotel by Marriott Alicante та за допомогою Діаграми Парето наочно відображено найбільш проблемні показники якості. Також було проведено порівняння якості надання послуг в цих готелях.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі на прикладі групи готелів мережі "Marriott International" було оцінено якість надання готельних послуг в умовах роботи закладів розміщення туристів на засадах франчайзингу. Основні висновки і результати, одержані в ході дослідження:

1. Визначено, що процес обслуговування - це інформаційна взаємодія між клієнтом і персоналом, результатом якої може бути позитивне або негативне

сприйняття процесу обслуговування, а готельна франшиза надає підприємцю пакет послуг, що включає допомогу організації діяльності, навчанні та управлінні.

2. Розглянуто вимоги франшизи компанії Marriott International до якості надання послуг та з'ясовано, що в своїй роботі компанія притримується принципів концепції TQM, характеристика якої була надана. Також було з'ясовано, що компанія має корпоративний посібник з ділової поведінки, в якому компанія пропагує відвертість та чесність при роботі з клієнтами.

3. Надана оцінка якості надання послуг в компанії Marriott International, для якої було обрано три готелі в різних країнах, що дало можливість сформуванню чіткої картини надання послуг в цій компанії. Спочатку було оцінено якість надання послуг у Warsaw Marriott Hotel, комплексна оцінка якості якого склала 3,8 бали, показником за найвищим балом (4,8) виявилось розташування готелю, а показником з найнищим середнім балом виявилось співвідношення ціни/якості. Далі було проведено оцінку показників якості у готелі у Niagara Falls Marriott on the Falls, в результаті комплексна оцінка якості склала 3,7 бали. Найвище оцінено було показник розташування, бал якого становив 4,9, а найнище оцінено було чистоту готелю (3,3 бали). Останнім було оцінено якість надання послуг у AC Hotel by Marriott Alicante, тут комплексна оцінка якості склала 4,1 бали. Найвище відвідувачі оцінили показники персонал та чистота в 4,7 бали кожен.

4. Було проведено пошук недоліків у наданні послуг у готелях компанії Marriott International за допомогою методу Парето. За результатами було з'ясовано що, у Warsaw Marriott Hotel та AC Hotel by Marriott Alicante найбільшу кількість негативних відгуків за 2024 рік отримав показник комфорт. А в готелі Niagara Falls Marriott on the Falls показником з найбільшою кількістю негативних відгуків виявилася чистота.

5. Було проведено порівняння якості надання послуг у готелях Warsaw Marriott Hotel, Niagara Falls Marriott on the Falls та AC Hotel by Marriott Alicante. Загалом можна зазначити, що за показниками персонал, чистота, комфорт та співвідношення ціна/якість найвищий бал у AC Hotel by Marriott Alicante, а за показником розташування у Niagara Falls Marriott on the Falls.

АНОТАЦІЯ

Мартинюк Я. В. «Оцінка якості надання готельних послуг в умовах роботи закладів розміщення туристів на засадах франчайзингу (на прикладі групи готелів мережі "Marriott International")»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» -
(шифр та назва спеціальності) (назва освітньої програми)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

У роботі розглядаються теоретичні та методичні аспекти організації послуг гостинності, а також специфіка обслуговування в закладах розміщення туристів на засадах франчайзингу. Проаналізовано якість надання послуг у готелях мережі "Marriott International".

Запропоновано компанії Marriott International проводити щорічні перевірки якості надання послуг.

Ключові слова: готельна послуга, франчайзинговий готель, якість обслуговування.

ANNOTATION

Martyniuk Y. V. «Quality assessment of hotel services in the conditions of tourist accommodation facilities operating on the basis of franchising (on the example of the Marriott International hotel group)»

Qualification work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Hotel and restaurant business» -
(code and name of the specialty) (title of the educational program)

Odessa National Economics University. – Odessa, 2022.

The work deals with the theoretical and methodological aspects of the organization of hospitality services, as well as the specifics of service in tourist accommodation facilities on the basis of franchising. The quality of service provision in the hotels of the Marriott International chain is analyzed.

A proposal was made to Marriott International to conduct annual inspections of the quality of service.

Keywords: hotel service, franchise hotel, quality of service.