

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
к.е.н., доцент Давиденко І.В.
“ ___ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація
готельно-ресторанної справи»

на тему:

«ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ДЕРІБАС»

Виконавець

Студент 9 групи, ЦВФН

Таборовська Ольга Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник

канд. екон. наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов С.Г.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1.	НАУКОВО -ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЯКОСТІ	
	ПОСЛУГ В СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ	7
	1.1. Теоретичні підходи до визначення поняття «якість послуг» в сфері готельного господарства	7
	1.2. Сучасний стан готельного господарства в Україні та заходи щодо підвищення якості послуг сфери гостинності..	14
РОЗДІЛ 2.	АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ	
	«ДЕРІБАС»	21
	2.1. Загальна характеристика готелю та його організаційної структури	21
	2.2. Аналіз господарської діяльності готелю.....	29
	2.3. Оцінка якості послуг готелю «Дерібас».....	37
РОЗДІЛ 3.	РОЗРОБКА ЗАХОДІВ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ	
	ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ДЕРІБАС»	45
	3.1. Організаційні заходи формування системи управління якістю послуг в готелі	45
	3.2. Заходи вдосконалення якості обслуговування споживачів послуг в номерному фонді готелю	50
ВИСНОВКИ	57
Список використаних джерел	59

ВСТУП

Аналіз сучасних наукових досліджень та світовий досвід діяльності підприємств готельного бізнесу щодо проблем забезпечення якісного сервісу в закладах розміщування, формування програм лояльності споживачів готельних послуг, доводить необхідність проведення постійного моніторингу якості обслуговування та розробки заходів оперативного контролю щодо якості основних та додаткових послуг. Тому в наукових дослідженнях актуалізуються проблеми вдосконалення менеджменту якості на підприємствах готельного господарства. Якість обслуговування - це комплексна категорія, один з найважливіших показників ефективності функціонування підприємств сфери готельного господарства, об'єкт аналізу, планування і управління. Якість готельних послуг є головним чинником концепції «гостинність». В сучасних умовах глобалізації готельної індустрії, якість сервісу є передумовою просування готельних послуг на ринок та визначальним чинником конкурентоспроможності готельних підприємств.

При обґрунтованні заходів щодо підвищення якості готельних послуг, в роботі було використано сучасні дослідження вітчизняних та закордонних науковців: В.Г. Герасименко, Г.К. Бедрадіной, М.В. Босовської, Л.А. Бовш, А.Г. Охріменко, С.С. Галасюк, О.В. Шикіної та інших.

Актуальність роботи. В сучасних умовах стану готельного бізнесу, під впливом кризових соціально-економічних явищ, процесів руйнації інфраструктури, скорочення видатків до місцевих бюджетів внаслідок російської агресії на території України, важливим є пошук шляхів повоєнного відновлення діяльності суб'єктів сфери готельного господарства, підвищення якості обслуговування, імплементації міжнародного досвіду стандартизації у сфері менеджменту якості. Про це свідчить суспільна практика та досвід тих країн світу, які відновили ринкову діяльність в умовах повоєнної відбудови сфери готельних послуг. Важливим чинником відбудови та відновлення туристичної мобільності є системні заходи щодо удосконалення якості сервісу підприємств сфери гостинності.

Мета дослідження полягає в розробці заходів щодо удосконалення якості послуг на підприємствах сфери готельного господарства, що сприяють підвищенню лояльності споживачів та забезпечує ефективність та прибутковість готельного бізнесу.

Для досягнення мети, були поставлені такі завдання:

- 1) дослідити науково-теоретичні підходи до визначення якості послуг у сфері готельного господарства;
- 2) визначити сучасний стан готельного господарства в Україні та заходи щодо підвищення якості послуг сфери гостинності
- 3) надати загальну характеристику організаційної структури готелю «Дерібас»;
- 4) провести аналіз господарської діяльності готелю;
- 5) здійснити оцінювання рівнів якості послуг готелю;
- 6) запропонувати організаційні заходи формування системи управління якістю послуг в готелі
- 7) сформулювати заходи щодо підвищення якості сервісу в номерному фонді готелю.

Теоретико-методологічною базою кваліфікаційної роботи є наукові підходи щодо підвищення якості послуг в сфері готельного господарства, статистичні джерела, матеріали фахових видань, а також результати власних спостережень.

Об'єктом дослідження є процеси та технології підвищення якості послуг в сфері готельного господарства.

Предметом дослідження є теоретичні та методологічні засади щодо удосконалення якості послуг на підприємствах сфери гостинності.

Методи дослідження: системний підхід, методи економічного, логічного, порівняльного, факторного аналізу, статистичного аналізу та прогнозування, фінансового аналізу та ін.

Кваліфікаційна робота складається із:

- 1) вступу;
- 2) 3 розділів;

3) висновків;

4) списку використаних джерел.

Інформаційною базою роботи є нормативно-правові документи щодо сфери готельного господарства, дані державної служби статистики, наукова література, інформаційні ресурси мережі Інтернет, дані бухгалтерського обліку, фінансова звітність готелю.

Окремі результати дослідження були представлені у тезах доповіді «Напрями підвищення якості готельних послуг», опублікованих у матеріалах міжнародної науково - практичної конференції здобувачів вищої освіти «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» 10 квітня 2024 року.

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кваліфікаційна робота містить 62 сторінки, 12 таблиць, 15 рисунків, список використаних джерел з 37 найменувань.

ВИСНОВКИ

Сучасний стан функціонування підприємств готельної сфери України показує, що в умовах повоєнного відновлення інфраструктури готельного господарства, важливим напрямом є розробка шляхів вдосконалення якості послуг, імплементація міжнародних стандартів менеджменту якості в сфері готельного бізнесу.

1. У роботі визначено, що сучасні наукові дослідження спрямовані на пошук інструментарію оцінювання якості готельних послуг з позиції споживачів. Оцінка якості готельних послуг дуже важлива для готелів з точки зору виявлення резервів у їх діяльності та розробки заходів щодо покращення сервісу. Науковці використовують методику порівняння переваг, яка будується на основних факторах якості послуги, анкетуванні споживачів готельних послуг. В умовах посилення глобальної конкуренції, вимог і потреб споживачів якість послуг стали основними чинниками досягнення прибутковості та конкурентоспроможності готельних підприємств.

2. Доведено, що важливим механізмом відновлення діяльності підприємств готельного сектору та впровадження заходів щодо підвищення якості послуг у сфері гостинності є реалізація проєкту із тестування європейської системи класифікації готелів «Hotels Stars Union» (HSU «Criteria 2020-2025»). Реалізація заходів проєкту спрямовано на імплементацію методики стандартизації готелів у Європейському Союзі щодо готельної галузі України, впровадження політики якісного сервісу згідно стандартів ЄС.

3. Визначено, що для організаційної структури управління в готелі «Дерібас» характерним є те, що його структурні елементи пов'язані між собою певними лінійними і функціональними зв'язками. Підставою для встановлення цих зв'язків є розроблені внутрішні стандарти правил поведінки і технологій гостьового циклу готелю у формі положень про структурні підрозділи і посадових інструкцій. Внутрішні стандарти забезпечують комунікаційну діяльність, оперативний контроль якості послуг, роботу з рекламациями та скаргами споживачів.

4. Аналіз результатів господарської діяльності готелю за 2021-2023 роки показав, що кількість обслугованих громадян у 2021 році становила 2546 осіб, у 2022 році становила 2123 особи, а у 2023 році кількість зросла до 2601 осіб. Але, коефіцієнт завантаження готелю зменшився за аналізований період з 90% до 87%. У той же час, спостерігається позитивна динаміка щодо отримання доходу від реалізації готельних послуг. Станом на 2021 рік дохід становив 13953450 тис грн., у 2022 році він становив 11843440 тис грн., а у 2023 він підвищився у порівнянні з 2021 на 5, 8%, що становило 14765070 тис. грн. Проведений аналіз показав, що підприємство є рентабельним, коефіцієнт завантаження номерного фонду має позитивне значення.

5. В роботі надано загальну оцінку якості послуг, які є складовими рівня сервісу готельного підприємства «Дерібас» та його конкурентних переваг щодо якості. Встановлено, що готель «Potemkinn Hotel» є головним конкурентом готелю «Дерібас», оскільки зважена оцінка по 7 показникам якості сервісу складає – 9,37, а готелю «Дерібас» дорівнює - 9,18. Результати оцінювання доводять про необхідність покращення таких показників якості послуг готелю як: загальний рівень комфорту; зручності для туристів та додаткові послуги; чистота та прибирання номерів.

6. В роботі запропоновано організаційний механізм формування системи управління якістю послуг в досліджуваному готелі. Розроблено логічну схему процесу прийняття рішення щодо формування системи управління якістю послуг. Рекомендовано в рамках формування системи управління якістю в готелі «Дерібас», проводити моніторинг якості основних та додаткових послуг.

7. Керівництву готелю «Дерібас» надано рекомендації щодо придбання наборів гостинності для укомплектування обладнанням номерного фонду та підвищення рівнів якості сервісу. Впровадження даного заходу може поліпшити рівень загальної якості обслуговування споживачів послуг. Розрахований індекс рентабельності запропонованого проекту оснащення номерів готелю «Дерібас» складає 1,98. Прогнозований термін окупності - 344 операційних днів, внутрішня норма прибутку інвестиції (IRR) за проектом складає – 87,12%.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Сучасні тенденції та стратегії відновлення індустрії гостинності після COVID-19 та карантинних обмежень: монографія / Г.О. Горіна, Г.А. Богатирьова, Ю.С. Дорош, Р.І. Дудченко та ін.; наук. ред. Г.О. Горіна. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ. 2023. 142 с.
2. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник К. : Т-во «Знання», КОО, 2014. 475с
4. Tovmasyan, G. (2022). Evaluating the quality of hotel services based on tourists perceptions and expectations: The case study of Armenia. *Studies*, 13(1), 93-107.
5. Batinić, I. (2016). Hotel management and quality of hotel services. *Journal of Process Management and New Technologies*, 4(1), 25-29.
6. Босовська М. В., Бовш Л. А., Охріменко А. Г. Оцінювання якості готельних послуг. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 4. С. 25–31. DOI: 10.32702/2306-6814.2019.4.25
7. Капліна А. С. (2016). Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки. (2). 70-76.
8. Бедрадіна Г. К., Нездоймінов С. Г. (2018). Науково-методичні основи оцінювання якості туристичних послуг. Вісник соціально-економічних досліджень. (3). 63-72.
9. Бедрадіна Г.К. Шляхи вдосконалення системи якості обслуговування в готельному бізнесі на прикладі готелю «Контіненталь» м. Одеса. Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2015.
10. Куракін О. (2023). Дослідження методологічних підходів до оцінки якості готельних послуг. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 1(7), 5-9.

11. Язіна В. А., Кучер, М. М., Федорова, А. О. (2023). Управління якістю готельного продукту та особливості його формування. URL: <http://212.1.86.13/jspui/bitstream/123456789/5401/1/18.pdf>
12. Круковська О. (2023). Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство, (56). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-35>
13. Безручко Л., Білоус С., Філь, М. (2023). Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. Економіка та суспільство, (47). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
14. Динаміка податкових надходжень по областях за три квартали 2023 року. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dinamika-podatkovih-nadhodzhen-vid-regioniv-za-tri-kvartali-2023-roku>
15. The Hotelstars Union. Criteria 2020–2025. (2021). URL: https://www.hotelstars.eu/fileadmin/Dateien/PORTAL_HSU/Kriterienkataloge/EN_Hotelstars_Union_Classification_Criteria_2020-2025.pdf
16. Галасюк С.С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «Hotelstars Union». Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», 12.04.2018 р. Одеса: ОНЕУ, 2018. С. 13-18.
17. Галасюк, С. (2022). Готельний продукт та його складові: термінологічні уточнення і практичне застосування. Економіка та суспільство, (40). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-9>
18. Редько, В. (2023). Трансформація базової інфраструктури готелів України в умовах європейської інтеграції. Економіка та суспільство, (58). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-91>
19. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. ISO 9000:2015. URL: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en>
20. Офіційний сайт готелю «Дерібас». URL: <https://www.derishele.od.ua/>

21. Чакалова, К. О. (2017). Методичне обґрунтування структури персоналу на внутрішньому ринку праці. Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер.: Економічні науки, (22 (2)), 101-105.
22. Фінансові звіти готелю «Дерібас» за 2021-2023 роки.
23. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ : ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.
24. Офіційний сайт Booking. com URL:
25. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н.І. Данько, А.Ю. Парфіненко, П.О. Подлепіна, О.О. Вишневська; за заг. ред. А.Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. 288 с.
26. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. — 728 с.
27. Сергійко В. Ф. Фактори підвищення якості послуг сфери готельної індустрії та їх класифікація. URL: <http://surl.li/rdbba>
28. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 262 с.
29. Нездоймінов С.Г., Бедрадіна Г.К., Самойленко Д.М. Науково-теоретичні аспекти маркетингового аналізу у сфері готельного господарства. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2018. 6 (17). С. 284-288. URL: <http://surl.li/fdxnn>
30. Шикіна О.В. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу Одеської області / О.В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – № 13. – С. 413-420.
31. Шикіна О. В. Сучасні реалії міжнародної готельної індустрії. Модернізація економіки: сучасні реалії, прогностичні сценарії та перспективи розвитку: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 28 квітня 2020 р. Херсон: ФОП Вишемирський В.С., 2020. С. 154-156.

32. Білецька Н.В., Транченко Л.В., Яворська В.В., Транченко О.М., Мазур Г. О. (2020). Розвиток індустрії туризму та гостинності в Україні. Підприємництво і торгівля. (26). 10-17. URL: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2020-26-02>
33. Трут О. О., Гнилянська, О. В. (2023). Проблеми управління якістю організації. Підприємництво і торгівля. (36). 25-31. URL: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2023-36-04>
34. Левицька, І. В., Корж, Н. В., Онищук, Н. В. Готельна справа: навчальний посібник. Вінниця: ПП «ТД «Едельвейс і К». 2015. 580 с. URL: <https://studfile.net/preview/9726394/page:19/#25>
35. Офіційний сайт HOTEL SERVICE GROUP: EQUIPMENT & SUPPLIES. URL: <https://hotel-service.com.ua/uk/>
36. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції: монографія / ред. В. Г. Герасименко, О. Л. Михайлюк. – Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. – 332 с.
37. Таборовська О.О. Напрями підвищення якості готельних послуг. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. С. 232 – 235.