

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

Кафедра експертизи товарів та послуг

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 Експертиза товарів та послуг
за освітньою програмою «Експертиза товарів та послуг»

на тему: **«Формування системи управління якістю готельного підприємства у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015»**

Виконавець:

студент ФМЕ

(факультет)

Начев Микола Юрійович

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

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Траченко Людмила Анатоліївна

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

ОДЕСА 2018

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельний бізнес України є однією з найбільш динамічних і пріоритетних сфер економічної діяльності. Готелі ведуть між собою конкурентну боротьбу за клієнтів, за місце на внутрішньому та міжнародному ринках, а основним фактором їхньої конкурентоспроможності є якість надання послуг. Сьогодні вітчизняні підприємства готельного господарства перебувають у стані перманентного розвитку, але за організаційними формами, ступенем комфортності інфраструктури, рівнем сервісу та станом нормативно-правової бази не відповідають кращим світовим зразкам. За організаційними формами, чинною формою сертифікації, ступенем комфортності інфраструктури, рівнем сервісу та станом нормативно-правової бази сьогодні готелі не відповідають кращим світовим зразкам. Жорсткі вимоги до діяльності підприємств висувають сучасні тенденції розвитку України, такі як членство у світовій організації торгівлі, інтеграція в європейське співтовариство. Існує проблема забезпечення відповідного рівня якості послуг підприємств індустрії гостинності за умови недостатнього досвіду її розвитку в Україні. Такі обставини вимагають перегляду засад управління якістю на підприємствах готельного бізнесу з позицій розроблення, забезпечення, досягнення та систематичного підвищення рівня якості послуг і повноцінного їхнього споживання. Потребує нових підходів формування систем управління якістю на підприємствах сфери готельних послуг.

Дослідженню проблем діяльності готельних підприємств України присвячені роботи вітчизняних науковців: А. В. Дубодєлова, Й. М. Голик, Т. С. Томалья, М. П. Мальська, Г. А. Бондаренко та інших. Питаннями якості готельних послуг, обслуговування клієнтів та щодо створення систем управління якістю готелів займалися вчені, серед яких: С.І. Байлик, Л.А. Траченко, В. Линчук, А.М. Умнов, Л. Агафонова, С. Байлік, М. Бойко, А. Виноградська, Р. Волков, С. Василюк, І. Єгорова та інші.

Незважаючи на те, що різним аспектам управління якістю у сфері готельного господарства присвячено немало наукових праць, залишається багато проблемних і малодосліджених питань. Наявні проблеми актуалізують проведення досліджень,

теоретичних і практичних напрацювань щодо формування систем управління якістю (СУЯ) на підприємствах сфери готельних послуг у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Метою дослідження вивчення процесу надання готельних послуг, формування систем управління якістю на підприємствах сфери готельних послуг та визначення шляхів щодо їхнього поліпшення.

Завдання дослідження:

- проаналізувати стан ринку готельних послуг в Україні;
- визначити переваги та проблеми щодо впровадження міжнародних стандартів у діяльність підприємств сфери готельних послуг;
- з'ясувати вимоги до систем управління якістю готелів у контексті вимог стандарту ISO 9001:2015;
- обґрунтувати методичні аспекти формування системи управління якістю готельного підприємства та окреслити його основні етапи;
- розробити модель процесів системи управління якістю готелю у контексті вимог стандарту ISO 9001:2015;
- визначити ризики готелю на основі контексту та аналізу потреб зацікавлених сторін і розробити заходи щодо їхньої обробки;
- здійснити моніторинг задоволеності споживачів послуг готелю «Аркадія»
- визначити шляхи поліпшення систем управління якістю підприємств сфери готельних послуг.

Об'єктом дослідження є процес надання готельних послуг.

Предметом дослідження є формування системи управління якістю готелю в контексті вимог стандарту ISO 9001:2015.

Методи дослідження. У роботі застосовано SWOT-аналіз, аналіз стейкхолдерів, метод мозкового штурму, метод анкетування, прийоми аналізу та синтезу.

Інформаційною базою досліджень є Закони України й нормативно- правові акти центральних виконавчих органів державної влади, наукові статті, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Структура роботи: Кваліфікаційну роботу магістра викладено на 91 сторінці, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків, а також 20 рисунків та 15 таблиць.

Публікації. Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2018 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МИНУЛЕ,СУЧАСНЕ МАЙБУТНЄ присвячений до 50-річчя факультету міжнародної економіки 2018 р – стаття «Основні аспекти формування систем управління якістю на підприємствах сфери готельних послуг» ст.311 та збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МИНУЛЕ,СУЧАСНЕ МАЙБУТНЄ факультету міжнародної економіки 2017 р – стаття «Розробка методики оцінки якості елементів готельного обслуговування» с.203.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні аспекти щодо управління якістю послуг готелями України»* розглянуті основні тенденції розвитку сучасного ринку готельних послуг, проаналізовані чинники, що впливають на якість готельних послуг та дослідженні проблеми їх розвитку.

У другому розділі *«Формування системи управління якістю готельного підприємства в контексті вимог стандарту ISO 9001:2015 (на прикладі готелю «Аркадія»)»* Досліджено методичні аспекти щодо формування СУЯ готелю та обґрунтували застосування оптимальних інструментів: SWOT-аналізу, аналізу стейкхолдерів, методу мозкового штурму, причинно-наслідкової діаграми Ісікави, анкетування споживачів послуг.

Розроблено модель процесів СУЯ готелю в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015, що містить: контекст готелю та аналіз зацікавлених сторін; лідерство керівництва готелю; планування цілей та ризиків готелю; документовану інформацію СУЯ готелю; компетентність персоналу та знання

готелю; функціонування (операційні процеси надання послуг); моніторинг, аналіз та оцінку СУЯ; поліпшення СУЯ.

У третьому розділі *«Шляхи поліпшення систем управління якістю підприємств сфери готельних послуг»* Розроблено алгоритм проведення внутрішніх аудитів СУЯ готелів. З'ясовано, що внутрішні аудити є засобом поліпшення системи управління якістю готельного підприємства. Основними етапами проведення внутрішнього аудиту є: визначення об'єкту та цілей аудита, складання річного плану аудитів, розробка програми з аудиту, підготовка документів для збирання інформації (контрольний листок), проведення аудиту, складання звіту за результатами внутрішнього аудиту, впровадження коригувальних дій та перевірка їхньої ефективності.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити наступні висновки:

1. Аналіз стану ринку готельних послуг в Україні дав змогу з'ясувати, що готельна індустрія України переживає кризовий період, здійснюючи діяльність під впливом певних проблем розвитку, а саме: невідповідність цін рівню якості надання готельних послуг, недосконале законодавство, відсутність неефективна система управління з боку власників, бюджетного фінансування. Вартість проживання в українських готелях в 2-3 рази перевищує вартість проживання в готелях аналогічного рівня країн Європи, що зумовлено неналежним державним регулюванням цієї сфери і низьким рівнем диференціації готельних послуг .

2. Впровадження міжнародних стандартів у діяльність підприємств, зокрема сфери готельних послуг має низку переваг: підвищення інвестиційної привабливості; пріоритетність перед конкурентами щодо участі в національних і міжнародних тендерах, виставках, торгах; підвищення відповідності послуг вимогам законодавства та нормативних документів; можливість виходу на міжнародні ринки тощо. До проблем формування систем управління якістю готелю віднесено такі: формальна розробка політики якості підприємства; недостатня компетентність персоналу щодо забезпечення результативного функціонування

системи управління якістю; невимірність цілей у сфері якості на рівні підрозділів; низька якість методологічного забезпечення системи управління якістю; відсутність системи мотивації персоналу тощо.

3. Система управління якістю готельного підприємства у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 має органічно вписуватися в загальну систему менеджменту організації, не суперечити її принципам та мати бізнес-орієнтоване спрямування. В основу формування СУЯ покладено раціональну модель управлінського циклу «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) (цикл Демінга), оновлено принципи з метою їх актуалізації для нових стандартів управління якістю нового покоління, а саме: орієнтація на споживача; лідерство; залучення персоналу; процесний підхід; поліпшення; прийняття рішень на основі фактів; управління взаємовідносинами.

4. Досліджено методичні аспекти щодо формування СУЯ готелю «Аркадія» та обґрунтували застосування оптимальних інструментів: SWOT-аналізу, аналізу стейкхолдерів, методу мозкового штурму, причинно-наслідкової діаграми Ісікави, анкетування споживачів послуг. До основних етапів формування системи управління якістю готельного підприємства віднесено: розробка системи управління якістю (види робіт: формування робочої групи з розробки системи управління якістю, підготовка персоналу, аналіз існуючої системи управління якістю та розробка моделі процесів СУЯ, планування програми створення СУЯ) та впровадження СУЯ (види робіт: актуалізація документованої інформації, проведення внутрішніх аудитів СУЯ).

5. З метою ефективного формування системи управління якістю розроблено модель процесів СУЯ готелю згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015, що містить: контекст готелю та аналіз зацікавлених сторін; лідерство керівництва готелю; планування цілей та ризиків готелю; документовану інформацію СУЯ готелю; компетентність персоналу та знання готелю; функціонування (операційні процеси надання послуг); моніторинг, аналіз та оцінку СУЯ; поліпшення СУЯ.

6. На основі контексту та аналізу зацікавлених сторін готелю визначено ризики підприємства: фінансова нестабільність клієнтів; високий рівень інфляції

національної валюти; зниження конкурентоспроможності послуг; постійне вдосконалення навичок конкурентів; зростання податків; зниження попиту на послуги малих готелів тощо. Експертним шляхом виявлено причини виникнення ризиків готелю та сформовано дії щодо їхнього усунення. Це є суттєвою інформацією вищому керівництву щодо своєчасного прийняття рішень для усунення загроз у діяльності, дозволять забезпечувати готелям сталий розвиток, високу конкурентоспроможність та довіру споживачів.

7. Здійснено моніторинг задоволеності споживачів обслуговування в готелі «Аркадія» із застосуванням розробленої анкети, що містить складові якості обслуговування з точки зору споживачів. Результатом анкетування є: більшість споживачів (33%) оцінили якість обслуговування в готелі на «відмінно», 60% споживачів поставили оцінки «дуже добре» та «добре» і лише 7% постояльців готелю вказали на «задовільний» сервіс. Щодо асортименту послуг, що надає «Аркадія», то більша частина опитуваних відзначила цей показник як «дуже добре» та «добре» (69%), «відмінно» - 22%, оцінку «задовільно» поставили лише 9% споживачів. Інтер'єр та дизайн до вподоби відвідувачам готелю, думки розділились з перевагою «дуже добре» (36%), 29% споживачів вказали на оцінку «відмінно» і лише 4% оцінили їх «задовільно». Результати моніторингу вказують на високий рівень задоволеності споживачів обслуговуванням у готелі «Аркадія».

8. Розроблено алгоритм проведення внутрішніх аудитів як засобу постійного поліпшення системи управління якістю готельного підприємства та забезпечення результативності процесів. Він містить такі основні етапи: визначення об'єкту та цілей аудита, складання річного плану аудитів, розробка програми з аудиту, підготовка документів для збирання інформації (контрольний листок), проведення аудиту, складання звіту за результатами внутрішнього аудиту, впровадження коригувальних дій та перевірка їхньої ефективності.

9. Аналіз системи управління якістю готелю з боку вищого керівництва є ефективним інструментом не тільки поліпшення СУЯ готелю, а й діяльності підприємства загалом. Визначено алгоритм аналізу СУЯ готелю, який містить: результати виконання політики та досягнення цілей у сфері якості готелю;

результати внутрішніх та зовнішніх аудитів; відгуки та скарги споживачів готельних послуг; причини виявлених невідповідностей процесів СУЯ тощо.

АНОТАЦІЯ

Начев М.Ю., «Формування системи управління якістю готельного підприємства у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015»,
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
за освітньою програмою «Експертиза товарів та послуг»,
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес надання готельних послуг.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти щодо управління якістю послуг готелями України. Аналіз стану ринку готельних послуг в Україні дав змогу з'ясувати, що готельна індустрія України переживає кризовий період, здійснюючи діяльність під впливом певних проблем розвитку, а саме: недосконале бюджетне фінансування, нестабільне законодавство, нерозвиненість системи управління з боку власників. існує проблема невідповідності цін рівню якості готельних послуг. Вартість проживання в українських готелях в 2-3 рази перевищує вартість проживання в готелях аналогічного рівня країн Європи, що зумовлено неналежним державним регулюванням цієї сфери і низьким рівнем диференціації готельних послуг.

Проаналізовано методичні аспекти щодо формування СУЯ готелю та обґрунтували застосування оптимальних інструментів: SWOT-аналізу, аналізу стейкхолдерів, методу мозкового штурму, причинно-наслідкової діаграми Ісікави, анкетування споживачів послуг. Визначено контекст готелю щодо внутрішніх факторів впливу на його діяльність (сильних сторін): зручне місце розташування готелю; залучення туристів на week-end («пакети» зі знижками); високий рівень організаційної культури; наявний власний сайт готелю; гнучка система знижок на послуги тощо та та слабких сторін: високі ціни за послуги розміщення; низький рівень рекламування готелю; швидкість обслуговування низька.

Запропоновано алгоритм проведення внутрішніх аудитів СУЯ готелів. З'ясовано, що внутрішні аудити є засобом поліпшення системи управління якістю готельного підприємства. Основними етапами проведення внутрішнього аудиту є: визначення об'єкту та цілей аудита, складання річного плану аудитів, розробка програми з аудиту, підготовка документів для збирання інформації, проведення аудиту, складання звіту за результатами внутрішнього аудиту, впровадження коригувальних дій та перевірка їхньої ефективності.

Ключові слова: система управління якістю, готель, готельні послуги, стандарти, ISO 9001:2015, аудит, аналіз зацікавлених сторін.

ANNOTATION

Nachev M.Y., «Formation of the quality management system of the hotel in the context of the requirements of the international standard ISO 9001: 2015»,

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 076 «Entrepreneurship, trade and stock-taking activity» under the master's program «Expertise of Goods and Services». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2018.

Master's qualification work consists of three sections. Object of research - the process of providing hotel services.

The article deals with the theoretical aspects of the quality management of hotel services in Ukraine. An analysis of the status of the hotel services market in Ukraine made it possible to find out that Ukraine's hotel industry is experiencing a crisis period, carrying out its activities under the influence of certain developmental problems, namely: imperfect budget financing, unstable legislation, and underdevelopment of the management system by the owners. There is a problem of price discrepancy to the quality of hotel services. The cost of living in Ukrainian hotels is 2-3 times higher than the cost of living in hotels of a similar level in Europe, due to inadequate state regulation of this area and low level of differentiation of hotel services.

The methodical aspects related to the formation of the hotel's SUI and the application of the optimal tools: SWOT-analysis, stakeholder analysis, brainstorming, causation diagram of Ishikawa, customer service surveys were analyzed. The hotel's context has been determined on the internal factors influencing its activity (strengths): convenient location of the hotel; attraction of tourists for the week-end ("packages" with discounts); high level of organizational culture; available hotel website; flexible system of service discounts, etc., and the weaknesses: high prices for accommodation services; low hotel advertising; service speed is low; the number of additional services is lower than that of competitors; lack of investment. The algorithm of conducting of internal audits of QMS of hotels is offered. It has been found out that internal audits are a means of improving the quality management system of the hotel company. The main stages of internal audit are: the definition of the object and objectives of the audit, the preparation of the annual plan of audits, the development of an audit program, preparation of documents for the collection of information, audit, preparation of a report on the results of internal audit.

Key words: quality management system, hotel, hotel services, standards, ISO 9001: 2015, audit, stakeholder analysis.