

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
(шифр та найменування спеціальності)  
за магістерською програмою професійного спрямування  
«Управління готельним та ресторанным бізнесом»  
(назва магістерської програми)

на тему: «Управління якістю послуг на підприємствах готельного бізнесу»  
(назва теми)

**Виконавець:**

студент факультету міжнародної економіки  
Бориславський Ігор Олегович \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по-батькові) /підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н, доцент  
(науковий ступінь, вчене звання)  
Іванов Андрій Миколайович \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по-батькові) /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Важлива роль у вирішенні питань забезпечення та підвищення якості належить організації управління якістю на підприємстві готельного господарства, створенню та впровадженню систем управління якістю, аспектам економічного управління якістю на підприємстві, сучасним інструментам та технологіям забезпечення якості на підприємствах гостинності тощо.

**Мета дослідження** - аналіз сучасного стану системи управління якістю послуг в готелі «Каліфорнія» (місто Одеса) та розробка пропозицій щодо підвищення ефективності якості.

**Завдання дослідження:** - дослідити теоретичні аспекти якості та конкурентоспроможності в умовах ринкової економіки;

- провести оцінку системи управління якістю послуг у готелі «Каліфорнія»;

- розробити заходи щодо підвищення ефективності системи управління якістю послуг в готелі «Каліфорнія» та визначити їх економічну ефективність.

**Об'єкт дослідження** процес удосконалення якості послуг в готелі «Каліфорнія»

**Предмет дослідження** теоретичні положення, методичні підходи та методи системи управління якістю послуг підприємств готельного господарства.

**Методи дослідження** системний підхід, аналіз і синтез, абстрактно-логічний, економіко-статистичний, графічний, методи аналізу і синтезу тощо.

**Інформаційна база дослідження:** Закон України «Про туризм», нормативно-правові акти, статистична звітність, інформація Департаменту культури і туризму м. Одеса, підручники та навчальні посібники, рекомендовані МОНУ, офіційний сайт готелю «Каліфорнія», ДСТУ ISO 9001:2015, інші ДСТУ.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури (74 найменування) та 7-и додатків. Основний зміст викладено на 125 сторінках. Робота містить 26 таблиць, 18 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 5 тез міжнародних науково-практичних конференцій:

1. Бориславський І.О., Іванов А.М. Збереження архітектури історичних готелів міста Одеса / І.О. Бориславський, А.М. Іванов // Матеріали за IV Міжнародна научна практична конференція ["Бъдещитте изследвания-2018"], Volume 5. Икономики. - Болгарія. - 2018. - С. 49-52.

2. Бориславський І.О. Інновації та реновації як сучасна умова функціонування підприємств ресторанного господарства м. Одеси / І.О. Бориславський // Матеріали круглого столу та студентської н-п конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Одеса: ОНЕУ, 2018 [Електронний доступ: [dspace.oneu.ua/jspui/handle/123456789/7204](https://dspace.oneu.ua/jspui/handle/123456789/7204) ]. - С. 627-629.

3. Бориславський І.О. Маркетингові механізми розвитку ресторану «MAFIA» / І.О. Бориславський // Матеріали круглого столу та студентської н-п конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи

розвитку для України», Одеса: ОНЕУ, 2018 [Електронний доступ: [dspace.oneu.ua/jspui/handle/123456789/7204](https://dspace.oneu.ua/jspui/handle/123456789/7204)]. - С. 512-516.

4. Бориславський І.О., Іванов А.М. Використання Інтернет-реклами в готельному господарстві / І.О. Бориславський, А.М. Іванов // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції розвитку економіки у 2018 році: аналітичний та теоретико-методологічний аспекти», Одеса: ОНУ ім. І. Мечникова. - 234 С.

5. Бориславський І.О. Сучасні аспекти створення нового готелю / І.О. Бориславський // Магістерські читання - 2. - Миколаїв: ПВНЗ МКУ ім. Пилипа Орлика, 2018. - 186 с.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретико-методологічні аспекти якості та конкурентоспроможності в умовах ринкової економіки»** розглянуто основні категорії та поняття якості у сфері гостинності.

У другому розділі **«Оцінка системи управління якістю послуг у готелі «Каліфорнія»** проаналізовано особливості системи управління якістю послуг в готелі «Каліфорнія».

У третьому розділі **«Пропозиції щодо вдосконалення системи якості послуг у готелі «Каліфорнія»** запропонована модель організаційної структури системи менеджменту якості, процеси якої вбудовані в систему управління організацією, узагальнює функціональні стратегії, що відображають напрями в досягненні поставлених цілей з умовою, коли диференційовано взаємодіють адміністративно-розпорядчі, соціальні, економічні, структурно-організаційні методи в області менеджменту якості

Пропозиції щодо створення готельного кластеру як форми удосконалення системи якості послуг готелю «Каліфорнія»

Назва: Готельний кластер «Каліфорнія».

Місія: підвищення рівня якості надання послуг в готелі «Каліфорнія».

Інноваційність способу її вирішення: розробка та просування якісної готельної послуги, сприяння розвитку готельного бізнесу в ринкових умовах, організація і проведення спільних заходів та проектів розвитку готельної індустрії з метою покращення соціально-економічної ситуації в галузі.

Розроблений нами кластер дозволить:

1. Посилити процеси спеціалізації і розподілу праці між учасниками.
2. Ширше залучати клієнтів, створюючи тісний контакт виробників і споживачів послуг.
3. Знизить вартість одиниці послуги і продукції, яка виробляється на основі спільної діяльності.
4. Посилить потоки ідей та інформації між учасниками кластеру.
5. Підвищить інноваційність виробництва послуг.
6. Більш ефективно використовувати місцеві природні ресурси.
7. Створити здоровий соціальний капітал, забезпечити баланс ринкової ефективності і соціальної гармонії.

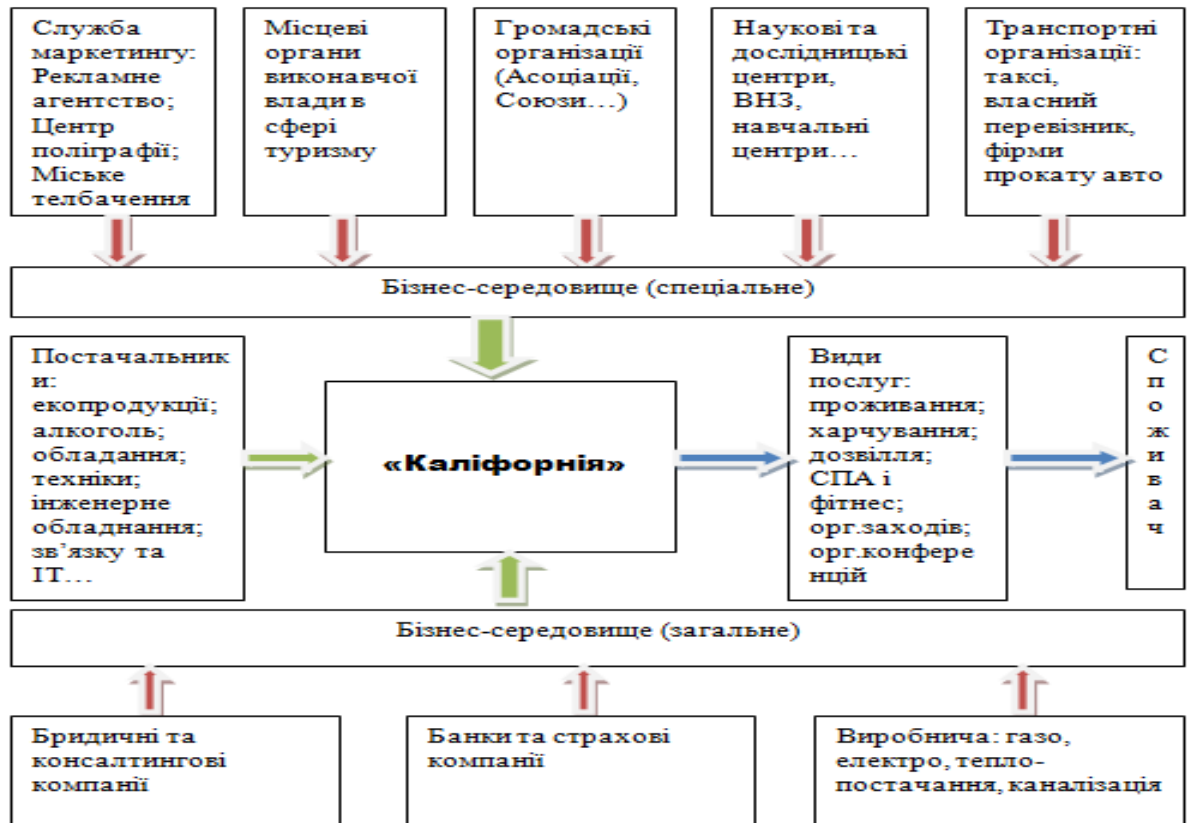


Рис. 1. Готельний кластер «Каліфорнія» (розробка автора).

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Готель «Каліфорнія» є підприємством, що належить до готельного бізнесу та надає послуги розміщення гостей. Найважливішим компонентом в даному виді діяльності є організація системи менеджменту якості продукції.

2. Розробка та вибір альтернативних варіантів виробничих програм здійснюється у двох взаємопов'язаних між собою сферах.

3. В залежності від поставленої мети та завдань формуються різні контури управління, що об'єднують підсистеми різних рівнів в єдину цільову ланцюжок. Для більш ефективного управління виробничим потенціалом готелю може бути виділений контур типу: «інноваційна політика - інвестиційна політика - екологічна політика - проектування - виробничий процес».

4. В цілому для покращення фінансового стану, а також для підвищення ефективності функціонування, слід рекомендувати в готелі «Каліфорнія» наступне:

- для збільшення рентабельності виробництва необхідно проводити роботу в напрямку зниження темпів зростання собівартості послуг в порівнянні з темпами зростання виручки;

- необхідно і на далі поступово збільшувати обсяг своїх послуг;

- необхідно розширювати асортимент послуг, що надаються, шукати нові шляхи застосування ресурсів.

- розширення обсягів надаваних послуг пов'язане із збільшенням потреби у

фінансових, матеріальних і трудових ресурсах;

- удосконалити систему управління якістю (20% показників розділів 6-10 ДСТУ ISO 9001:2015).

5. Створення системи менеджменту якості, що відповідають міжнародним стандартам не тільки підвищить ефективність і конкурентоспроможність підприємства, рівень задоволеності клієнтів і платоспроможний попит на вироблену продукцію.

6. В рамках системи управління якістю запропонована модель виробничого процесу, що враховує специфічні особливості при здійсненні робіт.

7. На основі дослідження підходів до вимірювання та оцінки показників результативності та ефективності процесів розроблена система оцінних показників, що відповідає вимогам процесного підходу до управління якістю.

8. У цьому зв'язку можна запропонувати дві основні групи показників ефективності та результативності системи менеджменту якості: показники ефективності внутрішніх процесів, з точки зору виконавців; показники, що характеризують задоволеність споживачів.

9. Для забезпечення колегіальності керівництва в організації представляється доцільним створення Координаційної ради з побудови, впровадження та функціонування системи менеджменту якості. Для безпосередньої організації цієї роботи необхідно створення служби якості.

10. Проведений розрахунок дозволяє стверджувати, що вдосконалення системи менеджменту якості послуг в готелі «Каліфорнія» дозволить збільшити платоспроможний попит на продукцію компанії, що позитивно вплине на рівень збуту і, відповідно, показники ефективності діяльності організації.

11. 20 показників (12,5% мінімальних вимог), які мають місце в Національному стандарті ДСТУ ISO 9001:2015 (розділи 6-10), слід удосконалити (з 160 показників системи управління якістю стандарту (розділи 6-10).

## АНОТАЦІЯ

Бориславський І.О., «Управління якістю послуг на підприємствах готельного бізнесу», кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою «Економіка готельно-ресторанного бізнесу», Одеський національний економічний університет м. Одеса, 2018 рік.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів: теоретико-методологічні аспекти якості та конкурентоспроможності в умовах ринкової економіки; оцінка системи управління якістю послуг в готелі «Каліфорнія»; пропозиції щодо вдосконалення системи якості послуг в готелі «Каліфорнія».

Об'єктом дослідження є процес удосконалення якості послуг в готелі «Каліфорнія».

Предметом дослідження є теоретичні положення, методичні підходи та методи системи управління якістю послуг підприємств готельного господарства.

У 1-му розділі роботи розглядаються основні категорії та поняття якості у

сфері гостинності, якість як складовий елемент забезпечення конкурентоспроможності послуг, а також основні інструменти та методологічні аспекти управління якістю послуг в готельному бізнесі.

У 2-му розділі надається загальна характеристика готелю «Каліфорнія» та його послуг, аналізується існуюча система управління та система менеджменту якості у готелі «Каліфорнія» на основі ДСТУ ISO 9001:2015.

У 3-му розділі запропоновані заходи щодо вдосконалення системи якості послуг у досліджуваному готелі, оцінена ефективність запропонованих заходів.

За результатами дослідження запропоновані заходи щодо вдосконалення системи якості послуг у готелі «Каліфорнія» на основі ДСТУ ISO 9001:2015.

**Ключові слова:** готель, готельний бізнес, якість, управління якістю, СУЯ (система управління якістю).

## ANNOTATION

I.Boryslavskiy “Services quality management at enterprises of the hotel business”, scientific qualification work on the master's degree in the specialty "Hotel and restaurant business" under the master's program "Economy of hotel and restaurant business", Odesa national economic university Odessa, 2018.

Qualification work consists of three chapters : theoretical and methodological aspects of the quality and competitiveness under the conditions of the market economy; estimation of the quality management system in the hotel "California"; suggestions concerning the improvement of the service quality system in the hotel "California".

An object of the scientific research is a process of the services quality improvement in a hotel "California".

The subject of the scientific research are the theoretical positions, methodological approaches and methods of the services quality management system at hotel industry enterprises.

The first chapter of the scientific research examines basic categories and concepts of the quality in the field of hospitality, quality as a component element of services competitiveness provision, considers basic instruments and methodological aspects of the services quality management in the hotel business.

The second chapter of the scientific research represents the general description of the hotel "California". Analysis of services, existing control system and the quality management system in the hotel "California" is implemented on the basis of DSTU ISO 9001:2015.

The third chapter of the scientific research suggests activities concerning the perfection of the services quality system in the researchable hotel, appraised efficiency of offered activities. On the results of the research are offered activities concerning the perfection of the services quality system in the hotel "California" on the basis of DSTU ISO 9001:2015.

**Key words:** hotel, hotel business, quality, quality control, quality management system (QMS).