

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)

“ ____ ” _____ 201__ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
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: **«Розробка стратегії підвищення якості послуг підприємств
готельного господарства»**
(назва теми)

Виконавець:

студент факультету міжнародної економіки

Феофанова О. Г.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов С.Г.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. Теоретичні аспекти формування стратегії підвищення якості послуг підприємств готельного господарств	6
1.1.Наукові підходи щодо формування стратегії підвищення якості послуг готельних підприємств.....	6
1.2. Принципи стандартизації та сертифікації системи управління якістю послуг.....	13
1.3.Менеджмент якості як базова складова стратегії підвищення якості послуг підприємств готельного господарства.....	19
РОЗДІЛ 2. Дослідження господарської діяльності готелю «Де Рішельє» ...	24
2.1. Загальна характеристика готелю «Де Рішельє».....	24
2.2. Аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Де Рішельє».....	32
2.3.SWOT-аналіз готелю «Де Рішельє».....	40
РОЗДІЛ 3. Організаційні заходи щодо формування стратегії підвищення якості послуг в готелі «Де Рішельє»	45
3.1. Основні напрями формування системи менеджменту якості готельних послуг.....	45
3.2.Методика оцінювання якості послуг в готелі «Де Рішельє».....	52
3.3.Заходи автоматизації управління персоналом в готелі «Де Рішельє».....	63
ВИСНОВКИ	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	74

ВСТУП

Актуальність роботи. Тенденції сучасного розвитку України характеризуються інтеграцією національної економіки в міжнародну та орієнтацією структурних зрушень на користь розвитку сфери послуг.

В контексті економічних перетворень неминуче постає питання про необхідність підвищення якості як ключового фактора забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств. Для готельного господарства, як найбільш вагомий сегмент туристичної індустрії, це питання є актуальним навіть в умовах економічної та фінансової кризи, оскільки туристичний сектор світової і національної економіки залишається динамічним і одним з високорентабельних. Якість часто є визначальним фактором успіху в готельному бізнесі та успішної конкуренції на ринку послуг конкретного виду. За даними досліджень, проведених західними соціологами, 82% споживачів відмовляються від відвідування готелю знову, якщо їм не сподобався сервіс. Це говорить про те, що основною причиною втрати клієнтів, а отже, прибутку є саме якісне зі знаком «мінус» (або неякісне) обслуговування.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є розробка заходів щодо формування стратегії підвищення якості послуг на підприємствах сфери гостинності. Дослідження даної проблеми здійснювалося на прикладі діяльності готелю "Де Рішельє" (м.Одеса).

Для досягнення поставленої мети вирішуються наступні завдання:

- розглянути наукові підходи щодо формування стратегії підвищення якості послуг готельних підприємств;
- визначити основні принципи стандартизації та сертифікації системи управління якістю послуг;
- розглянути наукові підходи до менеджменту якості як базової складової стратегії підвищення якості послуг підприємств готельного господарства;
- надати загальну характеристику готелю «Де Рішельє»;
- провести аналіз фінансово-господарської діяльності готелю «Де Рішельє».
- провести SWOT- аналіз готелю «Де Рішельє»;

- запропонувати основні напрями формування системи менеджменту якості готельних послуг;
- провести апробацію методики оцінювання якості послуг в готелі «Де Рішельє»;
- розробити рекомендації щодо удосконалення управління персоналом в сфері підвищення якості послуг.

Об'єктом дослідження роботи є процеси підвищення якості послуг на підприємствах сфери гостинності.

Предмет дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо формування стратегії підвищення якості послуг в готельних підприємствах.

Кваліфікаційна робота складається з вступу, де наведено актуальність обраної теми, мета даної роботи, поставлені завдання для досягнення мети, теоретичної частини, аналітичної та практичної частин і висновків.

У першому розділі розглядаються науково-теоретичні аспекти формування стратегії підвищення якості послуг в готельних підприємствах.

У другому розділі аналізується фінансово-господарська діяльність готелю «Де Рішельє».

У третьому розділі сформовано пропозиції щодо розробки основних напрямів стратегії підвищення якості послуг в готельному підприємстві «Де Рішельє».

Основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, де відображені фундаментальні положення з управління стратегічним розвитком готельних підприємств та визначення шляхів підвищення якості готельних послуг.

Теоретико-методологічною базою дослідження є загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. Для досягнення мети та виконання завдань були використані такі методи та підходи: системний підхід – до оцінювання стану господарської діяльності підприємствами готельного господарства; методи аналізу, синтезу, індукції, дедукції, узагальнення – для обґрунтування сутності теоретичних понять, що використовуються у науковому аналізі й описують

процеси управління розвитком підприємств готельного господарства, графічний – для відображення стану розвитку готельного підприємства «Де Рішельє».

Теоретичною і методологічною основою дослідження є праці українських і зарубіжних вчених, монографічні праці зі стратегічного управління у яких висвітлюється управлінська, маркетингова, правова, економічна сторони функціонування готельного підприємства, а саме наукові праці дослідників та фахівців: Галасюк С.С., Герасименка В.Г., Бедрадіної Г.К., Лебедева І.В., Нездоймінова С.Г., Семенова В.Ф., Шикіної О.В. та інших, дані первинної фінансово-господарської документації та звітів готельного підприємства «Де Рішельє» за 2016 – 2017 рр. та ресурси мережі Інтернет.

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлені у вигляді тез доповіді на тему «Формування системи управління якістю на підприємствах готельного бізнесу» у збірнику праць конференції «Сучасні чинники розвитку міжнародних відносин та зовнішньої політики держави: економічні та інституціональні аспекти: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 27 жовтня 2018 р.)»

Кваліфікаційна робота містить 73 сторінки, 15 таблиць, 9 рисунків, список використаних джерел з 62 найменувань.

Практична спрямованість роботи полягає у можливому застосуванні результатів і рекомендацій на підприємствах готельної сфери з метою формування стратегії підвищення якості готельних послуг.

ВИСНОВКИ

1. У роботі проаналізовано основні теоретичні та науково-методологічні підходи щодо формування стратегії підвищення якості послуг на підприємствах сфери гостинності, категорії менеджменту якості, моделі якості послуг, показники якості послуг, типологія елементів якості обслуговування, форми і методи оцінювання якості товарів і послуг.

2. Проведено аналіз господарської діяльності готелю «Де Рішельє». Проаналізувавши фінансово-господарську діяльність готелю, виявлено, що середньорічна продуктивність праці зменшилася на 0,96%, а фонд оплати праці збільшився на 1,19% порівняно з попереднім роком. Загальний фонд оплати праці складав 332,9 тис.грн. Плинність кадрів у готелі є незначною: за 2016-2017 роки середньооблікова чисельність кадрів збільшилась на 1 людину, що свідчить про стабільність роботи персоналу як єдиної команди для досягнення завдань підприємства.

3. Визначено, що значним резервом збільшення доходів у готелі «Де Рішельє» є збільшення обсягу та розширення набору додаткових послуг. Сервіс потрібно налагоджувати не за принципом попиту, а за принципом пропозиції. Асортимент додаткових послуг, що надається готелем «Де Рішельє» є ще досить скромним.

4. За результатами аналізу господарської діяльності готелю «Де Рішельє» зроблено висновок про необхідність формування стратегії підвищення якості послуг, маркетингових заходів щодо збільшення кількості обслугованих гостей та отримання більших фінансових результатів, розширення асортименту додаткових послуг, збільшення тривалості перебування гостей при пакетуванні послуг, впровадження спеціальних пропозицій на свята протягом року, залучення нових клієнтів при співробітництві з туристичними фірмами України.

5. Розраховано узагальнений показник якості послуг готелю «Де Рішельє». Для оцінки якості послуг були обрані окремі показники, що складаються з 7 параметрів. Масивом для спостережень були 43 заповнених анкет, отримані від

споживачів послуг готелю безпосередньо після оформлення виїзду. Для визначення якості послуг була використана 10-тибальна система. Інтегральний показник якості послуг готелю «Де Рішельє» дорівнює 6,35, що дозволяє зробити висновок про наявність значних резервів у підвищенні якості обслуговування споживачів готельних послуг та необхідності формування стратегії підвищення якості послуг в готелі «Де Рішельє».

6. З метою підвищення ефективності функціонування готелю «Де Рішельє» та забезпечення заходів стратегії підвищення якості послуг доцільно рекомендувати впровадження автоматизованих систем, призначених для розв'язання функціональних задач управління персоналом.

7. Рекомендовано придбання та впровадження програмного комплексу «АІТ: \ Управління персоналом», що підвищить рівень якості обслуговування, рентабельність продажів готельних послуг та виручки від реалізації у 2019 році до 10% від рівня 2017 року.

8. Рекомендовано керівництву готелю «Де Рішельє», для забезпечення реалізації стратегії підвищення якості послуг здійснити:

- розробку внутрішніх стандартів і правил обслуговування, які передбачають систематичне навчання і тренування для зайнятого в обслуговуванні персоналу, забезпечити ідентичний рівень обслуговування на всіх елементах процесу обслуговування;
- сформувати корпоративну культуру на рівні готелю для заохочення своїх службовців до надання якісного сервісу споживачам.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Басовський Л. Є., Протасєв В. Б. Управління якістю: Підручник. - М .: Інфра-М, 2007. - 212 с.
2. Гиссин В. І. Управління якістю продукції. Навчальний посібник. - Ростов н / Д .: Фенікс, 2000. - 256 с.
3. Кобяк М. В., Скобкин С. С. Управління якістю в готелі: навч. посібник. - М .: Магістр, 2010. - 511 с.
4. Лапідус В. А. Загальне якість (TQM) в російських компаніях. - М .: Новини, 2000. - 432 с.
5. Мішин В. М. Управління якістю. Навчальний посібник. - М .: Юніті-Дана, 2005. - 463 с.
6. Огвоздін В. Ю. Управління якістю. Основи теорії і практики: навч. Посібник. - М .: Річ навіть і сервіс, 2009. - 304 с.
7. Рожков В. Н. Управління якістю: підручник. - М .: ФОРУМ, 2012. - 336 с.
8. Розова Н. Управління якістю. Короткий курс. - СПб .: Пітер, 2002. - 224 с.
9. Спіцнадель В. Н. Системи якості (відповідно до міжнарод стандартами ISO сімейства 9000). Навчальний посібник. - СПб .: Бізнес-Преса, 2000. - 336 с.
10. Нездоймінов С.Г. Проблеми сертифікації системи менеджменту якості підприємств готельного бізнесу / С.Г. Нездоймінов, Г.О. Ришкова // Кримський економічний вісник. – 2015. – № 4 (17). –70-72 с.
- 11.Бюро Верітас Україна. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bureauveritas.com.ua/>
12. Шаповал М.І. Менеджмент якості: навчальний посібник / Київ, 2007.- 471с.
- 13.Лисенко О.І. Сертифікація продукції та систем менеджменту якості: навчальний посібник. – К.: Вид-во «НВП» Інтерсервіс», 2011. – 394с.
14. Вардакас Є. Європейська система оцінки відповідності та акредитації / Київ, 2010. – 284с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ukrinterstandard.com/shared/files/file/ASSESSMENT%20AND%20ACCREDIT>

15. Нездоймінов С. Г. Брендинг туристиченого регіону / С. Г.Нездоймінов // Вісник ПГУ. Серія: Економіка. – 2014. – №4 (23). –78–85 с.
16. Трипільська Т. П. Система менеджменту якості ISO 9001 – досвід впровадження. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.progressive-management.com.ua/statyi-avtora/iso-9001>
17. Тетервак Д. О. Сертифікації ISO 9001 начистоту. Центр підтримки підприємців з питань ISO. URL: <http://cert.in.ua/>
- 18.ISO: Міжнародна організація із стандартизації. [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://www.iso.org/>
19. Кузнєцова Н. М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: [монографія] / Н. М. Кузнєцова, С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256с.
20. Галасюк С. С. Оцінка конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації : електрон. наук. фах. вид. – 2014. – № 2 (12).
21. Семенов В. Ф. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості / В. Ф. Семенов, С. С. Галасюк, О. В. Шикіна // Актуальні проблеми економіки. – 2015. – №10 (172). - 202-212 с.
22. Анпілогов В. Взаємозамінність та стандартизація: Конспект лекцій. М-во освіти України, Київ. міжнар. ун-т цивільної авіації. - К.: КМУЦА, 2006. - 63 с.
- 23.Бичківський Р. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Підручник/ Р. Бичківський, П. Столярчук, П. Гамула; За ред. Р. Бичківського. 2-е вид., випр. і доп. - Львів; К.: Вид-во Національного ун-у "Львівська політехніка", 2004. - 559 с.
- 24.Браймер Р.А. Основи управління в індустрії гостинності. / - М .: Аспект Пресс, 1995. - 382 с.
- 25.Бойко М.Г.,Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. – К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.

26. Нездоймінов С.Г. Формування системи управління якістю послуг на підприємствах готельного бізнесу/ С.Г. Нездоймінов, Г.О. Феофанова О.Г. // Збірник праць конференції: Сучасні чинники розвитку міжнародних відносин та зовнішньої політики держави: економічні та інституціональні аспекти: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 27 жовтня 2018 р.). – 96-99 с.
27. 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.
28. Сайт готелю «Де Рішельє» [Електронний ресурс]: <http://derishele.od.ua>
29. Хміль Ф. І. Основи менеджменту. — К.: Академвидав, 2005. — 607 с.
30. Наказ «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» від 16.03.2004 N 19 [Електронний ресурс]: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>
31. Немцов В.Д., Довгань Л.Є. Стратегічний менеджмент: Навч. посібник. - К.: ЕксОб, 2001. –250 с.
32. Шершньова З.Є., Оборська С.В. Стратегічне управління: Навч. посібник. - К.: КНЕУ, 1991. –304 с.
33. Фатхутдінов Р. А. Стратегічний менеджмент: Навч. посібник. - М., 1997. – 200 с.
34. Галасюк С. С. Сучасні проблеми розвитку готельної індустрії України / С. С. Галасюк // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва : збірник наукових праць. – 2014. - № 2 (7). - Т. 2. –9-13 с.
35. Агафонова Л.Т., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес. - К., 2002. – 485 с.
36. Байлик С.І. Готельне господарство. Проблеми, перспективи, сертифікація. - К., 2001. – 287 с.
37. Нездоймінов С.Г. Інтеграційні напрями підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств регіону / С.Г. Нездоймінов, Н.М.Андрєєва // Экономика и управление. – 2011. - № 1. – 68-71 с.

38. Nezdoyminov S. Regional Trends of the Tourist Flow in Ukraine / S. Nezdoyminov, O. Shykina // International Journal of Innovative Studies in Sociology and Humanities. – 2016. - № 1 (1). – P. 12-18. С.14.
39. Котлер Ф. Гостинність і туризм. - М., 1998. -356 с.
40. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т.Т. Уніфіковані технології готельно услуг. - К., 2001.
41. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. - К., 2003.
42. Песоцька Є.В. Маркетинг послуг. - СПб., 2000. – 254 с.
43. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. - К., 2005..
44. Соловійов Б.Л. Менеджмент гостинності. - М., 1999..
45. Ткаченко Т. Управління якістю готельних послуг // Готельний бізнес. - 2004. - №4. - 24-27 с.
46. Федорченко В.Д. Туризм на порозі ХХІ століття // Готельний бізнес. - 2000. - №9. - 6-11 с.
47. Давиденко І. В. Питання визначення якості готельних послуг / І. В. Давиденко, А. В. Ушатова // Світові тенденції та перспективи розвитку фінансової системи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпро: НО «Перспектива», 2017. – Ч. 1. –78-81 с.
48. Ходорків Л.Ф. Світове готельне господарство. - М., 1999. – 265с.
49. Шаповал М.І. Основи стандартизації управління якістю и сертифікації. - К., 2000. – 396 с.
50. Мартиенко А.И., Хумарова Н.И. Методологічні засади впровадження різноманітних форм власності на природні рекреаційні ресурси // Економічні інновації. - 2017. - №. 65. - 170-178 с.
51. Бедрадіна Г. К. Шляхи вдосконалення системи якості обслуговування в готельному бізнесі на прикладі готеля “Континенталь” м. Одеса / Г. К. Бедрадіна // Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції «Ефективне управління економікою: інформаційні технології, маркетинг,

- бізнес». - Черкаси: Черкаський державний технологічний університет, 2015. - 203-207 с.
52. Басовський Л. Є., Протасьєв В. Б. Управління якістю. - М.: Інфра-М, 2010. - 224 с.
53. Лукинський В.С. і ін. Моделі і методи теорії логістики. - СПб.: Пітер, 2007. - 448 с.
54. Процесний підхід до оцінки внутрішнього якості в сервісній організації [Електронний ресурс]. - Режим до- ступа: <http://www.dis.ru>
55. Grönroos Christian A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. Vol. 18 Issue: 4, 1984 p. 36-44. URL: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
56. Федоренко В. Г. Інноваційна і інвестиційна стратегія України / В. Г. Федоренко // *Економіка та держава*. – 2003. – № 8. - 16 – 27с.
57. Марченко О.А., Самокіш А.О., Стребкова К.М. Особливості управління персоналом у сфері туризму та готельно-ресторанному господарстві. URL: <http://market-infr.od.ua/uk/17-2018>
58. Глинських А.В. Сучасні автоматизовані системи управління персоналом. *Економіка і організація управління*. 2016. № 3(23). URL: <http://www.mnogosmenka.ru/drugoe/personal.htm>.
59. Застосування комп'ютерних технологій в управлінні кадрами підприємства для організації роботи служби управління персоналом. URL: <http://5fan.ru/wievjob.php?id=49235>.
60. Серєда С.М. Классификация HRM-систем и описание их стандартных функций. *Обзор по HRM компании и ИНКОМ*. 2009. № 1. - 15 с.
61. Турчина В.М. Інформаційне та програмне забезпечення управління ефективністю праці. URL: <https://kneu.edu.ua/.../Інформаційне%20та%20>
62. Квіта Г.М., Шіковець К.О. Оптимізація системи управління персоналом у сучасних бізнес-структурах URL: <http://market-infr.od.ua/uk/17-2018>