

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувачка кафедри

“ _____ ” _____ 20 ____ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 “Готельно-ресторанного бізнесу”

за темою:

«Шляхи підвищення якості послуг підприємств готельного господарства»

Виконавець

Студентка 40 групи, ФМЕ

Шаламай Тетяна 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 2018

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	5
1.1. Наукові підходи до визначення якості послуг в готельному господарстві	5
1.2. Особливості оцінки якості санаторно-курортних послуг	10
1.3. Фактори підвищення якості послуг сфери гостинності	17
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ОБ'ЄДНАННЯ «КАРОЛІНО БУГАЗ»	23
2.1. Загальна характеристика підприємства	23
2.2. Аналіз економічної діяльності санаторно-курортного об'єднання «Кароліно-Бугаз»	32
2.3. Характеристика стану управління персоналом санаторно-курортного	42
РОЗДІЛ 3 ФОРМУВАННЯ ЗАХОДІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ОБ'ЄДНАННЯ «КАРОЛІНО БУГАЗ»	50
3.1. Напрями розробки системи управління якістю послуг у санаторії	50
3.2. Заходи забезпечення якості обслуговування споживачів санаторно-курортних послуг.	58
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	Ошибка! Закладка не определена.

ВСТУП

Якість обслуговування - це комплексна категорія, один з найважливіших показників ефективності функціонування готельних підприємств, об'єкт аналізу, планування і управління. Головною складовою всієї системи якісного обслуговування є якість готельних послуг.

Якість характеризується трьома основними характеристиками:

1. Якість - це сукупність певних властивостей, ознак, характеристик послуги (товару, продукту);
2. Якість - це правильно надані послуги;
3. Якість - емоційна реакція клієнта, тобто задоволення потреб клієнта.

У зв'язку з погіршенням екологічних умов проживання, частими стресовими ситуаціями та й просто старінням організму все більше людей потребує лікування (часто профілактичного) в санаторно-курортних закладах. Значну питому вагу в структурі послуг сфери охорони здоров'я мають санаторно-курортні послуги.

Для санаторно-курортних закладів якість є одною з головних складових функціонування підприємства.

При вивченні науково-теоретичних основ якості в закладах розміщення, використано роботи авторів: Г.К. Бедрадіна, А.Я. Сухарєв, З.Р. Муртазалієв, В.Г. Гуляєв, Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовський, Д.І. Елканова, Д.А. Осипов.

Актуальність роботи. Обумовлена тим, що в даний час сфера готельних послуг є однією з найдинамічніших галузей економіки. У свою чергу, в сучасній економіці проблема якості є найважливішим параметром підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки. В даний час, якість надання послуг стає основним фактором конкурентоспроможності підприємств індустрії послуг, тому що саме з цієї точки зору споживачі порівнюють підприємства між собою.

Мета дослідження полягає в розробці практичних рекомендацій щодо вдосконалення систем якістю в закладах розміщення, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності та ефективності функціонування господарюючих суб'єктів даної сфери національної економіки.

Для досягнення мети, були поставлені такі завдання:

- 1) визначити поняття та сутність якості обслуговування в готельній сфері;
- 2) визначити методи оцінки якості санаторно-курортних послуг;
- 3) проаналізувати фактори підвищення якості послуг сфери гостинності;
- 4) надати загальну характеристику санаторно-курортного об'єднання «Кароліно Бугаз»;
- 5) провести аналіз господарської діяльності та структури управління;
- 6) проаналізувати стан управління персоналом та якістю обслуговування в санаторно-курортному об'єднанні «Кароліно Бугаз»;
- 7) розробити пропозиції щодо вдосконалення якості обслуговування в готелі;
- 8) провести економічне обґрунтування запропонованих заходів.

Теоретико-методологічною базою дослідження є наукові концепції, представлені в роботах вітчизняних і закордонних вчених в сфері готельного господарства, які пов'язані з якістю надання послуг в закладах розміщення, статистичні матеріали, матеріали періодичних та спеціалізованих видань, а також результати власних спостережень.

Об'єктом дослідження є шляхи підвищення послуг на підприємстві санаторно-курортного об'єднання «Кароліно Бугаз».

Предметом дослідження є теоретичні та методологічні основи управління якістю послуг на підприємствах санаторно-курортної сфери.

Методи дослідження: системний підхід, методи економічного, логічного, порівняльного, статистичного аналізу та прогнозування, фінансового аналізу та ін. Дані методи застосовувалися в різних комбінаціях на різних етапах дослідження в залежності від поставлених цілей і розв'язуваних завдань.

Робота складається із: вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел.

ВИСНОВКИ

Проблеми забезпечення належної якості послуг були актуальні в усі часи, але особливої гостроти вони набули в період становлення і активного розвитку ринкових відносин. Роль і значення якості постійно зростає під впливом розвитку технологій і потреб людини. Основна відмінна риса послуг полягає в їх невідчутності. В цьому і полягає основна проблема. Споживачі звикли мати справу з матеріальними речами і насторожено ставляться до того, що не можна «помацати». Основне завдання організацій, що надають послуги, складається в тому, щоб дати споживачам матеріальні докази високої якості і переваги даної послуги, а також вигод, які отримає споживач, якщо послугою скористається.

Практика функціонування санаторно-курортних закладів України показує, що за якістю послуг вони ще не посіли належного місця на світовому ринку. Інтеграція цієї галузі в європейський та світовий простори можлива лише за умови удосконалення та приведення національного курортного господарства у відповідність до конкурентних вимог сучасності. При цьому, важливо не тільки досягти світових стандартів у цій галузі, а й використати переваги національного рекреаційного потенціалу та трудових ресурсів і створити особливий курортно-рекреаційний продукт, встановити власний стандарт якості, що сприятиме збільшенню обсягу реалізації послуг, прибутковості санаторно-курортних закладів, підвищенню їх іміджу та престижу.

1. У роботі було розглянуто науково-теоретичні основи якості послуг в готельному господарстві, в результаті яких були виявлені визначення якості, фактори, які впливають на підвищення якості послуг сфери гостинності та особливості оцінки якості санаторно-курортних послуг.
2. Проведено аналіз господарської діяльності санаторно-курортного об'єднання «Кароліно Бугаз». Результат аналізу показав, що підприємство покриває свої витрати та процент завантаження з кожним роком росте.
3. Надано характеристика стану управління персоналом санаторно-курортного об'єднання «Кароліно Бугаз».

4. Запропоновано продаж номерів без основних послуг (послуг оздоровлення) для збільшення коефіцієнта завантаження. Було розраховано що зі зміною тарифного плану, доходи санаторію збільшаться на 863 600грн.
5. Запропоновано принципи побудови системи управління якістю послуг, що дозволяє отримувати узагальнені практичні дані на підставі системних спостережень, які у значній мірі навіюють невизначеність окремих факторів зовнішнього середовища. Це відкриває підприємствам нові можливості, що дозволяє: найбільш оптимально реалізувати свої цілі та завдання щодо якісного обслуговування споживачів; оптимізувати внутрішні зв'язки та взаємодію структурних підрозділів підприємства з метою інтегрованого управління якістю санаторних послуг.
6. Підприємству надано рекомендації щодо формування рекламного бюджету для розміщення реклами на телебаченні та радіо, у друкованих виданнях, інтернет-ресурсах. Рекомендовано акценти у рекламній кампанії зробити на місце розташування санаторію, кваліфікований персонал та широкий асортимент послуг. Ще одним способом реклами санаторно-курортного об'єднання «Кароліно Бугаз» може бути його участь у виставках та ярмарках.
7. Працівники санаторію повинні проходити курси підвищення кваліфікації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Муртазалієв З.Р. Удосконалення системи управління якістю послуг на підприємствах готельного бізнесу / З.Р. Муртазалієв/ // Вісник Готельний бізнес. - м. Махачкала. – 2010. – 198.
2. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Основы индустрии/ Д.И.Елканова, Д.А. Осипов // Учеб. Пособие. – М. 2010. – 36 с.
3. Бедрадіна Г.К. Шляхи вдосконалення системи якості обслуговування в готельному бізнесі на прикладі готеля «Континенталь» м.ОДЕСА./ Бедрадіна Г.К.// Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2015
4. Апілат О.В. Підвищення якості послуг в туризмі : автореф. дис. ... канд. екон. наук / О.В. Апілат. – к. : ХдатоХ, 2005. – 17 с.
5. Системы менеджмента качества - основы и словарь:ISO 9000:2000[Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2>
6. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме/В.Г. Гуляев// Учеб. пособие.- М.: Приор, 1998. — 127 с.
7. Басовский Л. Е. Управление качеством / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – м., 2000. – 212 с.
8. Боголюбов В.С. Экономика туризма/ В.С. Боголюб.// Учеб.пособие – М.: Академия, 2007. – 192 с.
9. Колесник О.О., Оцінка стану санаторно-курортного комплексу та його впливу на розвиток туристичної діяльності України/Колесник О.О.// Житомирський державний технологічний університет м.Житомер.: 2008 – 265 с.
10. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б.. Современный экономический словарь. — 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М. 479 с.. 1999.
11. Большой юридический словарь.- М.: ИнфраМ. А. Я. Сухарев.. 2003.[Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2>

12. Гегель Г.В. Энциклопедия философских наук / М.: Мысль, 1977.[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<https://inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2>
13. Бобырева О.В. Менеджмент курортного хозяйства: Учебное пособие / / Гостиничный и ресторанный бизнес// Симферополь: «Таврия», 2008. - 120 с.
14. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг: методологические и практические аспекты // Гостиничный и ресторанный бизнес. - 2002. - №1. - С.24-27.
15. 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.
16. Оливко О. Оцінка якості комплексного туристичного продукту /Оливко О.// Тернопільського національного економічного університету м.Тернопіль.: 2015
17. Иванов Н.Н. Управление сферой услуг: инфраструктурный подход. - СПб.: Изд-во СПб ГУЭФ, 2001.
18. Дорошілова Я.В., Заремба В.П. Фактори конкурентоспроможності готельного підприємства. Актуальні питання розвитку та організації готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах: 20-21 березня. 2014 р. – Донецьк : [ДонНУЕТ], 2014 – 254 с.
19. Васильев Ю.В. Теория управления/ 2-е изд., доп. учебник / Ю.В.Васильева, Н.В.Парахиной, Л.И.Ушвицкого. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 108 с.
20. Джуран Дж. Качество в истории цивилизации Эволюция, тенденции и перспективы управления качеством// Дж. Джуран – М.: Стандарты и качество, 2004. – 624 с.
21. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенс Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Ф Котлер, Дж Боуэн, Дж Мейкенс //Под ред. Р. Б. Ноздрёвой. – М.: Юнити, 1998. – 787 с.
22. Лансков Д.П. Анализ качества услуг как необходимое условие повышения конкурентоспособности организаций сервиса // Экономические науки. – 2011. – № 1 (74). – С. 138–140.

- 23.Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – М. : ИЦ «академия», 2010. – 304 с.
24. Нездоймінов С. Г. Проблемисертифікаціїсистеми менеджменту якостіПідприємствготельногобізнесу / С. Г. Нездоймінов, Г. О. Ришкова // Крымский экономический вестник. – 2015. - № 4 (17). - С. 70-72.
- 25.Жовковська Т.О. Визначення та класифікація факторів впливу на формування споживчого попиту/ Т.О. Жовковська// Соціально-економічні проблеми і держава. – 2009. С. 81-84.
26. Теличева Е.Г. Качество Обслуживания в гостеприимстве:Маркетинговый анализ/ Е.Г. Теличева // «Ученые заметки ТОГУ» - 2015.
27. Сергійко В.Ф. Фактори підвищення якості послуг сфери готельної індустрії та їх класифікація / В.Ф. Сергійко //[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/IMV/article/viewFile/2972/2930>.
- 28.Про затвердження Порядку акредитації закладу охорони здоров'я[Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Кабінетом Міністрів України від 15 липня 1997 р. № 765 Київ. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/765-97-%D0%BF>
- 29.Енциклопедія сучасної України / [ред.С.В.Мочерний] Дочірнє підприємство-К.: -2008 р.– Режим доступу: <http://laws/show/765-97-%D0%BF>
- 30.Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Кабінетом Міністрів України від 2 березня 2016 р. № 285 К. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/en/285-2016-%D0%BF>
- 31.Шекин С.В. Управление персоналом в современной организации: учебно-практическое пособие. Издание 4-ое, переработанное и дополненное / С.В. Шекин – Бизнес-школа «Интел-Синтез, 2000. – 412 с.
- 32.Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. / А.Я.Кибанов ; под ред. А.Я.Кибанова. – М., 2003. – 420с.
- 33.Васильев Ю.В. Теория управления. 2-е изд., доп. учебник / Ю.В.Васильева, Н.В.Парахиной, Л.И.Ушвицкого. – М. : Финансы и статистика, 2006. – С.108.

34. Бактимиров Р.П. Управление качеством, персоналом и логистика в машиностроении : учеб. пособ. / Р. П. Бактимиров и др. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2005. – 256 с.

35. Таньков К.М. Концептуальні аспекти формування системи інтегрованого Управління якістю туристичних послуг / К.М. Таньков. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https:// inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2](https://inbox/163a1e328ea3a63d?projector=1&messagePartId=0.2)

36. Апілат О. В. Підвищення якості послуг в туризмі : автореф. дис. канд. екон. наук / О. В. Впілат. – к. : ХдатоХ, 2005. – 17 с.

37. ISO – International Organization for Standardization [Electronic resource]. – Mode of access : www.iso.org/

38. Нєчева Н. В. Забезпечення ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) / Н. В. Нєчева. – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2016. – 210 с.

39. Лебедєв І. В. Корпоративна соціальна відповідальність у контексті впровадження концепції гідної праці: Наукова монографія / І. В. Лебедєв. Одеса: Атлант, 2014. – 234 с.

40. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.

41. 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). - С. 202-212.

42. Галасюк С. С. Сучасний стан бази лікувально-оздоровчого туризму в Одеському регіоні / С. С. Галасюк, К. А. Галасюк // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання / Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Черкаси: ЧДТУ, 2013. – С. 63-67.

43.Шикіна О. В. Аналіз стану розвитку готельного господарства Одеської області / О. В. Шикіна, Д. В. Дьяченко // Молодий вчений. – 2016. – № 11. – С. 693-697.

44. 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.

45. Нездойминов С. Г. Малый бизнес гостеприимства в контексте развития социального предпринимательства / С. Г. Нездойминов, О. В. Шикина // Journal Association 1901 SEPIKE. – 2016. – № 15. – С. 118-121.

46.Шаламай Т.О. / Фактори впливу на якість послуг підприємств готельного господарства/ Т.О. Шаламай,С.Г. Нездоймінов//Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018р.). – Одеса: ОНЕУ, 2018. –с. 319-321.

47.Шаламай Т.О. /Маркетингове дослідження якості надання послуг та конкурентоспроможності готелю/ Т.О. Шаламай, Н.С. Вагіна, С.Г. Ярбоменко// Розвиток сталого туризму: виклик і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу : матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 року). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – с. 433-436.

48.Шаламай Т.О. /Управління якістю готельних послуг/ Т.О. Шаламай, Н.С. Вагіна, Т.А. Кунділовська //Збірник «Наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції. Минуле, сучасне, майбутнє»: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 2016 року). – Одеса: ОНЕУ, 2016. – с. 291-296.