МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему: **«Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі готелю «Лондонська»)**

Виконавець:

студентка факультету

міжнародної економіки

Марченко Аліна Олегівна _____

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис

Науковий керівник:

старший викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Єгупова Ірина Миколаївна _____

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

Одеса 2025

Анотація

Марченко А.О. Тема: «Шляхи підвищення якості послуг на підприємстві готельного господарства (на прикладі готелю “Лондонська”)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» - Одеський національний економічний університет. - Одеса, 2025.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні основи поняття якості послуг у сфері готельного господарства, проаналізовано чинники, що впливають на її рівень, а також сучасні методи оцінювання якості. Особливу увагу приділено практичному аналізу діяльності готелю «Лондонська» в місті Одеса, проведено оцінку рівня обслуговування, визначено ключові проблеми та сформульовано шляхи їх вирішення. У роботі запропоновано комплекс заходів щодо підвищення якості послуг, зокрема впровадження цифрових технологій, вдосконалення кадрової політики, екологічних ініціатив та маркетингових інструментів. Проведено економічну оцінку доцільності впровадження запропонованих змін. Отримані результати можуть бути використані для практичного удосконалення діяльності підприємств готельного бізнесу.

Робота має теоретичну й прикладну цінність, спрямована на зміцнення конкурентоспроможності підприємства у сучасних умовах.

Ключові слова: якість послуг, готельний бізнес, готель «Лондонська», сервіс, конкурентоспроможність, цифровізація, персонал, оцінка якості.

Annotation

Marchenko A.O. Title: "Ways to Improve Service Quality at a Hotel Enterprise (Case Study of the 'Londonskaya' Hotel)"

Thesis for obtaining a bachelor’s degree in specialty 241 «Hotel and restaurant business» under the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business» - Odesa National University of Economics. - Odesa, 2025.

This thesis explores the theoretical foundations of service quality in the hospitality industry and examines the factors influencing its level, along with modern methods of quality assessment. Special attention is given to a case study of the “Londonskaya” Hotel in Odesa. The service level is evaluated, core issues are identified, and practical improvement strategies are proposed. These include digitalization, staff development, environmental sustainability measures, and enhanced marketing practices. The economic feasibility of the proposed improvements is assessed. The results are applicable for improving hotel operations and can contribute to increasing customer satisfaction and competitiveness.

The study has both theoretical and practical significance in the context of modern hospitality market dynamics.

Keywords: service quality, hotel business, Londonskaya Hotel, customer service, competitiveness, digitalization, personnel, quality assessment.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Метою кваліфікаційної роботи є розробка дієвих шляхів підвищення якості надання послуг у готелі «Лондонська», що дозволить забезпечити високий рівень конкурентоспроможності, зміцнити ринкові позиції підприємства та задовольнити зростаючі потреби споживачів готельного сервісу в сучасних умовах.

Досягнення цієї мети зумовило необхідність вирішення таких наукових і прикладних завдань:

- розкрити сутність поняття якості готельних послуг, її значення для стійкого функціонування готельного підприємства;
- розглянути специфіку формування якості на підприємствах готельного господарства, зокрема з позицій стандартів та нормативно-правового регулювання в Україні;
- охарактеризувати методи оцінювання рівня якості обслуговування, які використовуються у міжнародній та національній практиці;
- надати загальну характеристику діяльності готелю «Лондонська» як об'єкта дослідження з урахуванням його матеріально-технічної бази, рівня обслуговування, персоналу та клієнтського сегменту;
- провести аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища готелю як факторів, що впливають на якість надання послуг;
- проаналізувати сучасні інструменти забезпечення високого рівня якості послуг у готельному господарстві;
- визначити наявний рівень якості надання послуг, виявити проблемні аспекти, що знижують ефективність функціонування підприємства;
- розробити рекомендації щодо підвищення якості послуг, які охоплюють кадрову політику, цифровізацію сервісу, екологічну модернізацію та маркетингову стратегію;
- провести економічне обґрунтування доцільності впровадження запропонованих заходів, проаналізувати їх вплив на основні показники діяльності підприємства.

Об’єктом дослідження є процес управління якістю на підприємствах готельного господарства в умовах динамічного ринку туристичних послуг.

Предметом дослідження є науково-практичні засади вдосконалення системи якості готельного обслуговування на прикладі функціонування готелю «Лондонська» у місті Одеса.

Методологічну базу дослідження становлять: діалектичний підхід до вивчення соціально-економічних процесів, абстрактно-логічний метод, системний аналіз, табличний, графічний і метод групувань, а також конструктивний та експериментальний методи.

Інформаційну базу дослідження склали: наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів з готельного менеджменту та маркетингу послуг, офіційні статистичні дані, методичні матеріали Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), звітна та фінансово-економічна документація готелю

«Лондонська», внутрішні регламенти підприємства, а також результати власного аналізу показників діяльності готелю.

Структура і обсяг роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох основних розділів, висновків, списку використаних джерел. Основний зміст викладено на 77 сторінках. Робота містить 12 таблиць і 11 рисунків.

Публікація: Марченко А. О. Застосування моделі SERVQUAL в оцінці якості готельних послуг. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 9 квітня 2025 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2025. с. 152-155

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі ***Теоретичні основи підвищення якості послуг у готельному господарстві*** розглянуто поняття якості готельних послуг та чинники, що на неї впливають, серед яких ключовими є матеріально-технічна база, професіоналізм персоналу, організація обслуговування та рівень технологічного оснащення. Проаналізовано сучасні методи оцінки якості послуг, зокрема моделі SERVQUAL, SERVPERF, метод критичних інцидентів та анкетування клієнтів. Описано інструменти забезпечення високого рівня сервісу, включаючи цифровізацію, мобільні додатки, smart room технології, підвищення кваліфікації персоналу, екологічні ініціативи, персоналізацію обслуговування та заходи безпеки.

У другому розділі ***Аналіз якості надання послуг у готелі «Лондонська»*** надано загальну характеристику готелю «Лондонська» в місті Одеса, досліджено його історію, інфраструктуру, спектр послуг, фінансово-господарську діяльність та організаційну структуру. Проведено оцінку рівня якості основних і додаткових послуг, враховуючи думки клієнтів, онлайн-рейтинг, показники сервісу та гігієнічні стандарти. Проаналізовано фактори внутрішнього і зовнішнього середовища, які впливають на якість послуг, зокрема виклики, спричинені війною, економічною ситуацією, конкурентним тиском і зміною очікувань споживачів.

У третьому розділі ***Шляхи підвищення якості послуг у готелі «Лондонська»*** запропоновано комплекс практичних заходів для покращення якості послуг у готелі, зокрема оновлення номерного фонду із впровадженням smart room технологій, створення мобільного додатку, розвиток системи лояльності, автоматизація check-in/check-out, розширення спектра додаткових послуг та впровадження екологічних рішень. Особливу увагу приділено підвищенню стандартів безпеки в умовах воєнного стану. Запропоновані заходи супроводжено економічними розрахунками, які доводять доцільність та ефективність їх реалізації для забезпечення конкурентоспроможності та стабільного розвитку готелю.

ВИСНОВКИ

1. Проведене узагальнення наукових підходів дало змогу класифікувати основні чинники, що впливають на якість обслуговування. Найвагомішими серед них виявилися рівень технічного забезпечення підприємства, професійні навички та мотивація персоналу, рівень автоматизації процесів обслуговування, гнучкість системи управління, а також зовнішні впливи - такі як конкуренція, економічна ситуація та соціокультурні запити клієнтів. Визначено, що саме комбінація внутрішніх ресурсів із правильною реакцією на зовнішнє середовище формує конкурентні переваги підприємства.

2. Розглянуто ключові сучасні методи оцінювання якості послуг у готельному бізнесі. До них належать сервісні моделі, методи критичних інцидентів, моніторинг зворотного зв'язку від клієнтів, онлайн-рейтинги, анкетування тощо. Кожен із них дозволяє оцінити якість послуг із різних позицій - як у рамках очікувань клієнтів, так і з точки зору управлінської ефективності. Застосування цих методів забезпечує своєчасне виявлення проблем і формування адекватних стратегій удосконалення сервісу.

3. Окрему увагу було приділено перспективним напрямам покращення якості послуг. Визначено, що у сучасних умовах високої конкуренції готельні підприємства повинні впроваджувати цифрові технології, мобільні додатки для зручності гостей, екологічні рішення, персоналізоване обслуговування, високий рівень безпеки, а також дотримання санітарних норм. Також актуальними є розвиток гнучких програм лояльності та залучення клієнта до формування сервісної пропозиції.

4. Оцінка рівня обслуговування показала, що гості високо оцінюють основні елементи сервісу. Так, розташування готелю отримало середній бал 9,8 із 10, що зумовлено вигідним географічним положенням у центрі міста. Чистота і робота персоналу оцінені на 9,4, комфорт - на 8,5, а якість послуг і сервіс - на 8,4. Оцінка співвідношення «ціна-якість» склала 8,3, що вказує на загальне задоволення гостей, але із певними зауваженнями щодо відповідності ціни функціональному рівню пропозиції. Ці показники демонструють, що рівень сервісу, з точки зору клієнта, залишається стабільно високим, однак є зони для покращення - зокрема у сфері технічного забезпечення та інноваційного сервісу.

5. Фінансові результати виявили серйозні проблеми в динаміці доходів і прибутковості. Якщо у 2019 році валовий дохід готелю становив 20 940 тис. грн, то вже у 2020 році він скоротився до 12 160 тис. грн (на 41,9%), а у 2021 - до 8 061 тис. грн, що означає зниження на 61,5% порівняно з базовим роком. Паралельно з цим, витрати на обслуговування не лише не зменшились, а навпаки - зросли з 12 013 тис. грн до 15 895 тис. грн, що свідчить про неефективне управління ресурсами. Чистий прибуток зменшився з 8 857 тис. грн до всього 232 тис. грн, тобто фактично до нульового рівня прибутковості. Рентабельність виробничої діяльності знизилась із 38,15% у 2019 році до

18,13% у 2020 році, а у 2021 році - до критично низьких 0,99%. Аналогічну динаміку демонструє і рентабельність власного капіталу: з 26,96% у 2019 році вона скоротилась до 0,93% у 2021 році. Це свідчить про майже повну втрату ефективності використання власних фінансових ресурсів. Структурний аналіз витрат показав, що найбільшу частку займають витрати на енергоносії, амортизацію, оплату праці та технічне обслуговування. При цьому застаріла матеріальна база спричиняє додаткові витрати на ремонт і технічне обслуговування, що збільшує собівартість наданих послуг.

6. У ході SWOT-аналізу було виявлено сильні сторони підприємства: висока якість персоналу, унікальне розташування, історична цінність, наявність постійного сегмента клієнтів. До слабких сторін віднесено: зношеність номерного фонду, відсутність цифрових сервісів (мобільного додатку, електронного ключа, smart room), проблеми із системою вентиляції та кондиціювання, відсутність системи лояльності. Можливостями для розвитку є залучення інвестицій, впровадження сучасних технологій, розширення онлайн-присутності, впровадження еко-програм. Загрозами визнано зростання конкуренції, негативні наслідки війни в Україні, падіння купівельної спроможності туристів.

7. Запропоновані рекомендації виявились комплексними і різноспрямованими, охоплюючи кадрову політику, технічну модернізацію, цифрові рішення та маркетинг. Аналіз показав, що систематичне підвищення кваліфікації персоналу через тренінги, менторські програми та адаптацію новачків дозволяє знизити рівень плинності кадрів і покращити якість обслуговування. Модернізація номерного фонду, зокрема в категоріях «Стандарт» і «Покращений», створює комфортні умови для гостей та позитивно впливає на економічну привабливість готелю. Цифровізація сервісу (впровадження мобільного додатку) сприяє підвищенню оперативності обслуговування, персоналізації послуг та формуванню лояльної аудиторії. Маркетинг у соціальних мережах дозволяє підсилити впізнаваність бренду готелю, сформувати його емоційний імідж і залучити нові цільові аудиторії.

8. Екологічні заходи є не лише етичним вибором, але й ефективним інструментом підвищення якості готельних послуг. Найбільш рентабельними виявилися повторне використання білизни, система фільтрації води та заміна пластикової тари скляною - вони забезпечили швидке повернення інвестицій і суттєве зниження витрат. Впровадження LED-освітлення також продемонструвало ефективність у середньостроковій перспективі. Сортування відходів та використання еко-засобів прибирання, хоч і не дають прямого фінансового ефекту, позитивно впливають на репутацію готелю, особливо в очах іноземних туристів, які орієнтуються на принципи сталого туризму. Крім того, зменшення енергоспоживання призвело до скорочення викидів CO_2 на 15%, що є важливим показником відповідального ведення бізнесу. Такі дії дозволяють готелю інтегруватися у глобальні еко-програми та підвищити рівень довіри з боку партнерів і клієнтів.

9. Здійснена оцінка ефективності впроваджених заходів засвідчує, що

стратегія готелю «Лондонська» була вдалою як з економічної, так і з соціально-екологічної точки зору. Витрати на енергоносії скоротилися на 15%, що еквівалентно 50 тис. грн на рік. Загальна річна економія від усіх запропонованих заходів перевищила 125 тис. грн, що свідчить про ефективне використання ресурсів. Екологічна модернізація дозволила зменшити викиди CO_2 на 7 тонн на рік, а також покращити внутрішню корпоративну культуру за рахунок навчання персоналу та залучення до процесів. Окрім економічних вигод, готель здобув конкурентну перевагу у вигляді позитивного іміджу, що дозволило йому стати учасником міжнародних еко-платформ та краще позиціонувати себе серед цільової аудиторії, орієнтованої на екологічну відповідальність. Соціальний ефект проявився у підвищенні залученості персоналу та покращенні клієнтського сервісу, що в сукупності посилює загальну ефективність функціонування готелю.