

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ПЕТРА МОГИЛИ

ДІДОВА ТЕТЯНА ОЛЕКСАНДРІВНА

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА МАЛИХ ПІДПРИЄМСТВАХ
ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ
(на прикладі підприємств курорту Залізний порт)

АВТОРЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Якість, стандартизація та сертифікація» спеціальності 073 «Менеджмент»

Миколаїв - 2019

Дипломною роботою є рукопис.

Робота виконана в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник: доктор біологічних наук, професор
Томілін Юрій Андрійович,
Чорноморський національний університет імені Петра Могили,
професор

Захист магістерської роботи відбудеться 27 лютого 2019 року о 10 годині на засіданні екзаменаційної комісії Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10, навчально-науковий інститут післядипломної освіти, кафедра екології, ауд. 4-206.

З роботою можна ознайомитися у бібліотеці Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Актуальність даної теми полягає в тому, що на даний момент, сфера готельної справи дуже важлива і затребувана, створюється багато підприємств готельного бізнесу, але існує проблема управління якістю послуг, які надають готельні підприємства, рішення якої, на територіальному рівні, ще недостатньо розроблено.

Розгляд та удосконалення способів оцінки та аналізу якості готельних послуг, в основному направлено на підвищення рівня якості послуг, що надаються і обслуговування в готельних підприємствах. У даній ситуації виникає необхідність пошуку і розробки новітніх заходів управління якістю послуг, що надаються готельними підприємствами. Якість виробництва товарів і надання послуг актуальні в будь-якій сфері діяльності, в тому числі і в галузі туризму, готельної справи. Підприємства будь-якої форми власності, які не приділяють уваги питанням якості, в ринкових умовах не зможуть забезпечити конкурентоспроможність своєї продукції або послуг.

Основою конкурентоспроможності є саме якість. Великий внесок у розробку рішення проблем в області управління якістю внесли як зарубіжні, так і вітчизняні вчені. Берман Б., Харрінгтон Дж., Інскіп Е., Демінг У., Берлін С. І., Глудкін О. П., Соловійов Б. А. Котлер Ф., Мейкенз Дж., Турківський М., і багато інших. Але вчених, що займаються дослідженнями проблем розвитку ринку готельних послуг, набагато менше. Слід наголосити: Браймер Р. А., Дурович А. П., Скобкин С. С., Михайлова С. А. Янкевича В. С., Безрукову Н. Л. та ін.

Мета і завдання дослідження. *Мета* роботи – розроблення і обґрунтування способів підвищення якості готельних послуг підприємствами малого бізнесу.

Для досягнення поставленої мети передбачалося вирішити наступні *завдання*:

- дослідити розвиток ринку готельних послуг в Україні та підходи до управління якістю готельних послуг;
- дослідити методики розроблення, впровадження та управління якістю готельних послуг;
- визначити категорії показників якості готельних послуг на малих підприємствах готельного бізнесу;
- провести експеримент з вивчення пріоритетних показників якості готельних послуг та визначення споживчих переваг гостями курортного міста при отриманні готельних послуг;
- на підставі моделей управління якістю представити модель управління якістю при наданні готельної послуги.

Об'єкт дослідження: готельні послуги.

Предмет дослідження: якість готельних послуг.

Методи дослідження: теоретичний аналіз та синтез наукової літературної інформації, порівняльний та системний методи. При аналізі зібраної інформації використовувалися кількісні і якісні методи оцінки, використовувалися методи статистичного аналізу та методи кваліметрії (метод експертизи, ABS-аналіз результатів опитування).

Матеріали дослідження: При вивченні наукових засад факторів, які впливають на якість готельних послуг, використано матеріали досліджень, опублікованих у провідних наукових журналах, результати дисертаційних досліджень. При вивченні розвитку готельних послуг використано матеріали проведеного власного дослідження за спеціально розробленими анкетами серед клієнтів готелів м. Залізний Порт Херсонської області. Використано також матеріали досліджень за науковим напрямком «Науково-технічне забезпечення управління безпекою та якістю при виробництві товарів та послуг» кафедри екології ЧНУ імені Петра Могили.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розширенні уявлення на шляхи управління якістю готельних послуг. Моделювання процесу управління якістю та підвищення такого показника якості, як гостинність – сприяють підвищенню якості наданих готельних послуг.

Практичне значення одержаних результатів Дослідження сприятимуть розвитку ринку готельних послуг в нашій державі. Результати досліджень можуть бути використані при розробці програми покращення послуг, які надаються малими підприємствами у курортному місті.

Апробація результатів дисертації. Матеріали роботи доповідалися та обговорювалися на наступних основних вітчизняних конференціях та наукових семінарах: III Всеукраїнській конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 10-13.11.2017; IV Всеукраїнській конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 08-10.11.2018; Всеукраїнській науковій конференції «Могилянські читання», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 13-18.11.2018.

Публікації. Матеріали дипломної роботи представлені в 2-х публікаціях – матеріалах конференцій.

Структура та обсяг магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, огляду літератури, матеріалів та методів дослідження, результатів власних досліджень та їх обговорення, висновків, списку використаної літератури, додатків. Загальний обсяг магістерської роботи – 89 сторінок. Бібліографія включає 53 джерел вітчизняної та іноземної літератури.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

У Розділі 1 «ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ» представлено матеріали щодо стандартів, які використовуються при у готельному бізнесі. Встановлено, що станом на сьогодні в українському готельному секторі діє всього один національний готельний оператор – українська готельна мережа (Premier Hotels) та декілька міжнародних готельних мереж, Radisson SAAS, Rixos Inter-Continental, Hyatt International, Hilton, Rixos, Sofitel, Marriott та ін.

Міжнародні стандарти обслуговування розробляються такими організаціями як IH&RA, UNWTO, ICCA, UFTAA / FUAAN, PATA. Ці стандарти дають найбільш загальні приписи для обслуговування клієнтів готелів, за якими, наприклад, співробітникам готелю не можна сперечатися з клієнтом і доводити свою правоту, а слід уважно і доброзичливо вислуховувати скарги гостя і негайно на них реагувати. Необхідність впровадження міжнародних стандартів у сфері готельного бізнесу сьогодні шириться у світі. Всі категорії готелям мають давати, використовуючи загальноєвропейський стандарт. Впроваджується це через взаємовідносини з європейською асоціацією IH&RA.

Показано, що готельна індустрія є складовою широкої індустрії – гостинності. Індустрія гостинності – це особлива самостійна галузь економіки, що складається з групи галузей і підприємств, функції яких полягають у задоволенні різноманітного попиту на різні види відпочинку і розваг. Індустріальний характер гостинності сприяє ефективності та розвитку національної економіки. Готельна індустрія або готельний бізнес є найбільш комплексною складовою індустрії гостинності.

Серед вітчизняних об'єднань в галузі гостинності виділяють Асоціацію готельних об'єднань та готелів міст України, Асоціація індустрії гостинності України. В умовах нинішнього ринку успіху домагаються лише ті готельні підприємства, які здатні створювати і проводити на найвищому організаційному рівні довгострокові стратегії обслуговування. Тому надання готельних послуг високої якості є складовою частиною постійної уваги адміністрації готелю. Досягнення якості в сфері обслуговування – важливе завдання, вирішення якого забезпечує підприємницький успіх.

У Розділі 2 «ДОСЛІДЖЕННЯ ПОКАЗНИКІВ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ» висвітлено результати дослідження щодо якості готельних послуг і власного поставленого експерименту. Показано, що Ефективність функціонування будь-якого готелю тісно пов'язана з якістю надання готельних послуг.

Якість готельних послуг, в залежності від виду та змісту, може визначатися наступними факторами:

- довіра,

- доступність,
- безпека і надійність;
- компетентність,
- швидкість реакції та розуміння потреб гостя;
- ввічливість, комунікація та відчутність.

Комплексним показником для оцінки споживчих властивостей послуги, що зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства є показник «гостинність». Важливістю є моделювання гостинності, що дозволить організації швидко реагувати на зміни як внутрішнього так і зовнішнього середовища, визначати суть існування та суттєві відмінності від інших організацій.

Дослідження якості готельних послуг проведено на підставі поставленого експерименту у трьох установах: пансіонат «Волна», пансіонат «Радуга», отель «Фаворит», які розташовані на узбережжі Чорного моря у м. Залізний Порт Херсонської області. Виявлено сильні і слабкі сторони отелю «Фаворит» за допомогою SWOT – аналізу (табл. 1).

Таблиця 1. Swot-аналіз готелю "Фаворит"

<p><u>Сильні сторони:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Вигідне розташування готелю; – Відомий лідер ринку готельних послуг; – Своє коло постійних клієнтів. 	<p><u>Можливості:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Розширення кола додаткових послуг; – Лідерство на ринку серед конкурентів; – Зростання ділової активності, збільшення потоку, яке призведе до збільшення попиту на ринку; – Обладнання невеликої кількості номерів для людей з обмеженими можливостями.
--	--

За результатами анкетування найбільш значимими при виборі отелю є вартість проживання і розташування готелю. Основні джерела інформації про готелі - це Інтернет і реклама. Робота служби прийому і розміщення в цілому оцінена як добра, однак, 23% опитаних дали її діяльності оцінку середню і нижче. Визначено недоліки в роботі, запропоновано вдосконалити роботу служби і підвищити контроль за діяльністю персоналу, бажано також проведення навчання персоналу (адміністратори і порт'є).

Результати дослідження привабливості, доступності готельних послуг, задоволеності послугами та пріоритетності властивостей готельних послуг, а також дослідження грамотності клієнтів щодо техніки безпеки у готелях дозволили виявити ті місця, до яких потрібно підвищити увагу керівництва закладу.

За допомогою статистичних методів аналізу якості (діаграма Парето, крива Лоренца) виявлено ті фактори, яким першочергово потрібно приділити увагу для підвищення якості послуг в отелі «Фаворит» (рис. 1).

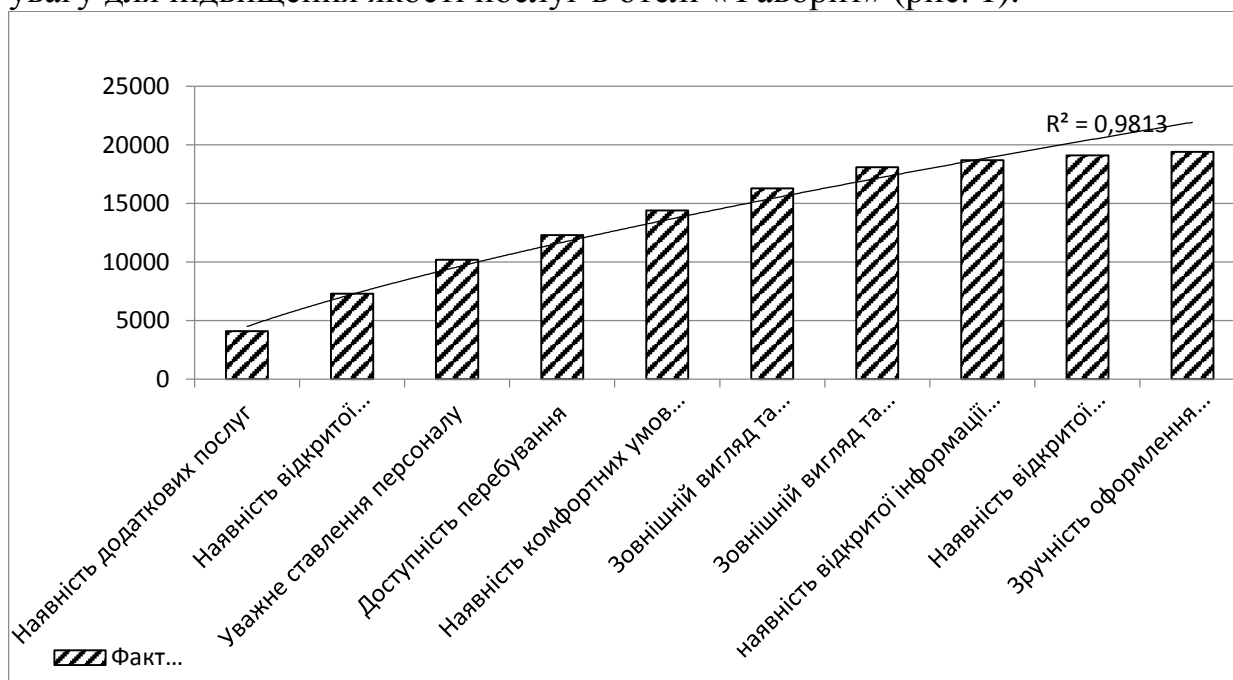


Рис. 1. Гістограма Парето для факторів впливу на привабливість послуг

Змодельовано формування гостинності готелю (за результатами досліджень в отелі «Фаворит»).

У Розділі 3 «ОПТИМІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У КУРОРТНОМУ МІСТІ» представлено результати моделювання управління якістю у готельному бізнесі. Побудовано модель управління якістю для отеля «Фаворит» (рис. 2).

Запропоновано методику моделювання. На першому етапі: виявлення очікування споживача і реакція керівництва готелю. Другий етап: сприйняття керівництвом специфіки якості обслуговування. Третій етап: сприйняття керівництвом якості обслуговування. Четвертий етап: надання обслуговування і зобов'язання. П'ятий етап: очікуване обслуговування і сприйняття наданого обслуговування.

За отриманими результатами експериментального дослідження був зроблений висновок, який дозволив нам визначитися з рекомендаціями. Пропонуємо удосконалити систему управління якістю послуг, за допомогою таких заходів:

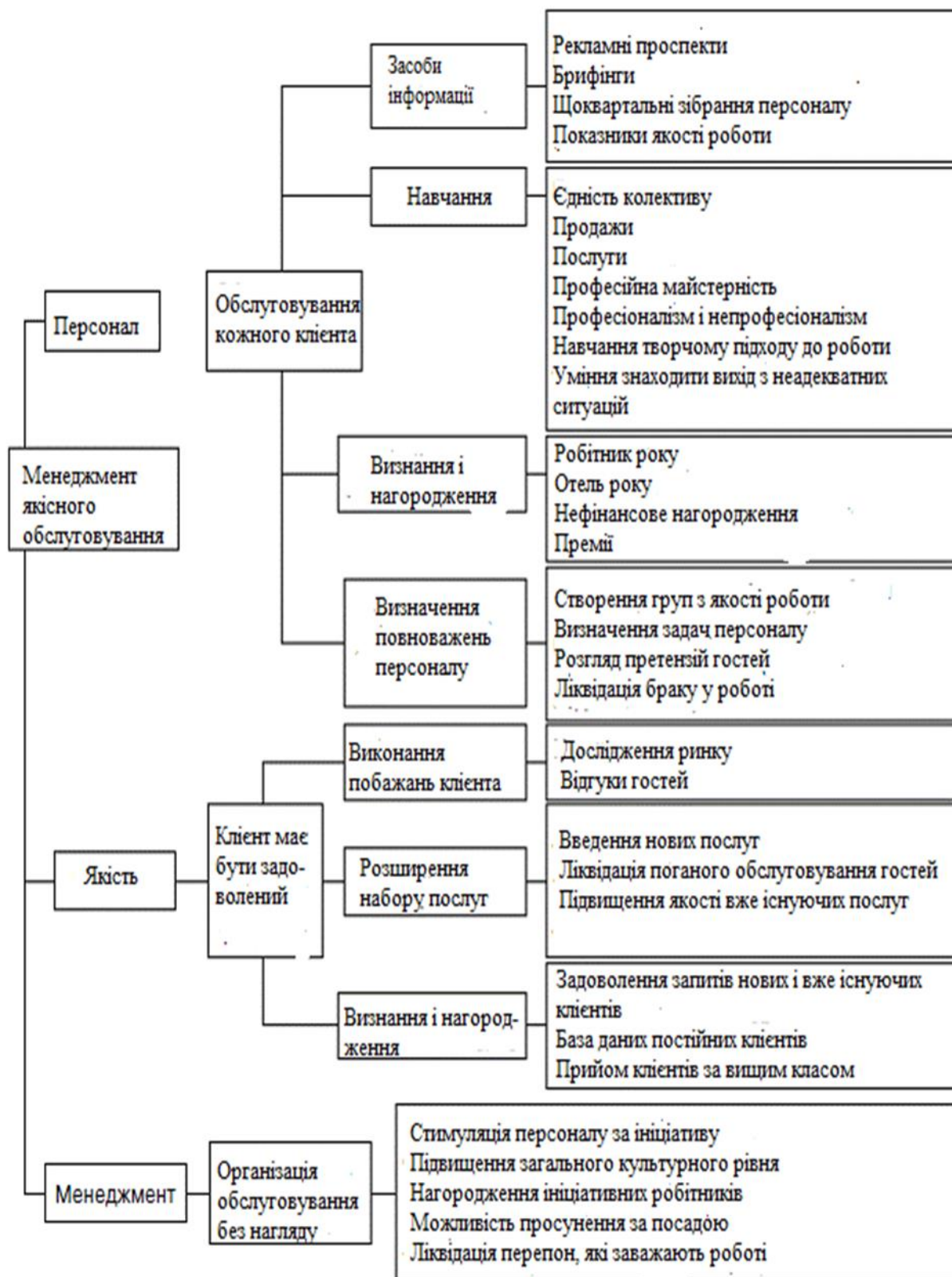


Рис. 2. Модель управління якістю у готельному бізнесі

- створення відділу для відбору і навчання персоналу;
- розроблення програм навчання для фахівців (з досвідом робіт і без досвіду);
- система моніторингу задоволення гостей;
- спеціалізованого структурного підрозділу з оцінки рівня якості готельних послуг;
- розроблення внутрішніх стандартів надання послуг, типових для регіону.

Розроблено «ПОЛОЖЕННЯ про відділ менеджменту якості в отелі «Фаворит» і «Посадова інструкція керівника відділу якості».

Також напрацьовано варіанти диверсифікації готельних послуг (рис. 3). Розроблено варіанти додаткових послуг у міжсезоння. За допомогою розроблених заходів малі готелі можуть отримати відчутну допомогу щодо підвищення якості послуг, що в цілому позначиться на іміджі підприємства, а також дозволить збільшити конкурентоспроможність. Необхідно сказати, що для готелю потрібно більш уважно ставитися до управління якістю послуг. Управління має бути простим і гнучким, орієнтуватися на підбір кваліфікованого і професійного персоналу, а також забезпечувати ефективність і конкурентоспроможність. Важливо розуміти, що постійне підвищення якості є не витратою, а довгостроковим внеском.



Рис. 3. Можливий варіант додаткового рівня якості готельних послуг

Незважаючи на всі труднощі, зростання готельної індустрії в Україні поступово набирає дедалі більших темпів. Якість послуг готелів буде підвищуватися в міру розвитку індустрії гостинності в країні в цілому.

У Розділі 4 «ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ» визначено ризики небезпек у готелях. Показано, що при розробленні системи управління гігієною і безпекою праці у готельному бізнесі потрібно привести її в стан, що відповідає вимогам міжнародних стандартів, а подальша сертифікація є добровільною.

Представлена нами принципова схема системи менеджменту гігієни та безпеки праці свідчить, що сертифікована така система управління демонструє прихильність і здатність медичної організації контролювати чинники, що негативно впливають на здоров'я і безпеку співробітників і споживачів готельних послуг.

ВИСНОВКИ

1. Міжнародні стандарти обслуговування розробляються такими організаціями як IH&RA, UNWTO, ICCA, UFTAA / FUAHV, PATA. Всі категорії готелям мають давати, використовуючи загальноєвропейський стандарт. Впроваджується це через взаємовідносини з європейською асоціацією IH&RA. В українському готельному секторі діє один національний готельний оператор – українська готельна мережа (Premier Hotels) та декілька міжнародних готельних мереж, Radisson SAAS, Rixos Inter-Continental, Hyatt International, Hilton, Rixos, Sofitel, Marriott та ін.

2. Показано, що готельна індустрія є складовою широкої індустрії – гостинності, яка є особливою самостійною галуззю економіки, що складається з групи галузей і підприємств, функції яких полягають у задоволенні різноманітного попиту на різні види відпочинку і розваг. Індустріальний характер гостинності сприяє ефективності та розвитку національної економіки. Серед вітчизняних об'єднань в галузі гостинності виділяють Асоціацію готельних об'єднань та готелів міст України, Асоціацію індустрії гостинності України.

3. Визначено, що якість готельних послуг, в залежності від виду та змісту, може визначатися наступними факторами:

- довіра,
- доступність,
- безпека і надійність;
- компетентність,
- швидкість реакції та розуміння потреб гостя;
- ввічливість, комунікація та відчутність.

Комплексним показником для оцінки споживчих властивостей послуги, що зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства, є показник «гостинність». Важливим є моделювання гостинності, що дозволить

організації швидко реагувати на зміни як внутрішнього так і зовнішнього середовища, визначати суть існування та суттєві відмінності від інших організацій.

4. Проведене дослідження якості готельних послуг у трьох установах: пансіонат «Волна», пансіонат «Радуга», отель «Фаворит», які розташовані на узбережжі Чорного моря у м. Залізний Порт Херсонської області, виявило сильні і слабкі сторони отелю «Фаворит» за допомогою SWOT – аналізу. За результатами анкетування найбільш значимими при виборі отелю є вартість проживання і розташування готелю. Основні джерела інформації про готелі - це Інтернет і реклама. Робота служби прийому і розміщення в цілому оцінена як добра, однак, 23% опитаних дали її діяльності оцінку середню і нижче. Визначено недоліки в роботі, запропоновано вдосконалити роботу служби і підвищити контроль за діяльністю персоналу, бажано також проведення навчання персоналу (адміністратори і портьє). Результати дослідження привабливості, доступності готельних послуг, задоволеності послугами та пріоритетності властивостей готельних послуг, а також дослідження грамотності клієнтів щодо техніки безпеки у готелях дозволили виявити ті місця, до яких потрібно підвищити увагу керівництва закладу.

За допомогою статистичних методів аналізу якості (діаграма Парето, крива Лоренца) виявлено ті фактори, яким першочергово потрібно приділити увагу для підвищення якості послуг в отелі «Фаворит».

Змодельовано формування гостинності готелю (за результатами досліджень в отелі «Фаворит»).

5. Побудовано модель управління якістю для отеля «Фаворит». Запропоновано методику моделювання. На першому етапі: виявлення очікування споживача і реакція керівництва готелю. Другий етап: сприйняття керівництвом специфіки якості обслуговування. Третій етап: сприйняття керівництвом якості обслуговування. Четвертий етап: надання обслуговування і зобов'язання. П'ятий етап: очікуване обслуговування і сприйняття наданого обслуговування.

6. За отриманими результатами експериментального дослідження запропоновано удосконалити систему управління якістю послуг, за допомогою таких заходів:

- створення відділу для відбору і навчання персоналу;
- розроблення програм навчання для фахівців (з досвідом робіт і без досвіду);
- система моніторингу задоволення гостей;
- спеціалізованого структурного підрозділу з оцінки рівня якості готельних послуг;
- розроблення внутрішніх стандартів надання послуг, типових для регіону.

Розроблено «ПОЛОЖЕННЯ про відділ менеджменту якості в отелі «Фаворит» і «Посадова інструкція керівника відділу якості».

7. Напрацьовано варіанти диверсифікації готельних послуг. Розроблено варіанти додаткових послуг у міжсезоння. За допомогою розроблених заходів малі готелі можуть отримати відчутню допомогу щодо підвищення якості послуг, що в цілому позначиться на іміджі підприємства, а також дозволить збільшити конкурентоспроможність. Необхідно сказати, що для готелю потрібно більш уважно ставитися до управління якістю послуг. Управління має бути простим і гнучким, орієнтуватися на підбір кваліфікованого і професійного персоналу, а також забезпечувати ефективність і конкурентоспроможність. Важливо розуміти, що постійне підвищення якості є не витратою, а довгостроковим внеском.

СПИСОК ПРАЦЬ, ОПУБЛІКОВАНИХ ЗА ТЕМОЮ РОБОТИ

1. Дідова Т.О. Дослідження показників для управління якістю готельних послуг // Матеріали III Всеукраїнської конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 10-13.11.2017. – С.19.

2. Дідова Т.О. Комплексна оцінка управління якістю у готельному бізнесі // Матеріали IV Всеукраїнської конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 08-10.11.2018. – С.9.

АНОТАЦІЯ

Дідова Т.О. Управління якістю на малих підприємствах готельного бізнесу (на прикладі підприємств курорту Залізний порт) – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Дипломна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент», ОПП «Якість, стандартизація та сертифікація». – ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена питанням менеджменту якості готельних послуг. Показано, що готельна індустрія є складовою широкої індустрії – гостинності, яка є особливою самостійною галуззю економіки, що складається з групи галузей і підприємств, функції яких полягають у задоволенні різноманітного попиту на різні види відпочинку і розваг.

Проведено дослідження якості готельних послуг у трьох установах: пансіонат «Волна», пансіонат «Радуга», отель «Фаворит», які розташовані на уз-

бережжі Чорного моря у м. Залізний Порт Херсонської області. За результатами дослідження привабливості, доступності готельних послуг, задоволеності послугами та пріоритетності властивостей готельних послуг, а також дослідження грамотності клієнтів щодо техніки безпеки у готелях дозволили виявити ті місця, до яких потрібно підвищити увагу керівництва закладу.

Змодельовано формування гостинності готелю (за результатами досліджень в отелі «Фаворит»). Побудовано модель управління якістю для отеля «Фаворит». За отриманими результатами експериментального дослідження запропоновано удосконалити систему управління якістю послуг, за допомогою заходів. Напрацьовано варіанти диверсифікації готельних послуг. Розроблено варіанти додаткових послуг у міжсезоння. За допомогою розроблених заходів малі готелі можуть отримати відчутню допомогу щодо підвищення якості послуг, що в цілому позначиться на іміджі підприємства, а також дозволить збільшити конкурентоспроможність.

Ключові слова: якість, готельні послуги, гостинність.

ABSTRACT

Didova T.O. Quality management at small enterprises of the hotel business (for example, enterprises of the resort "Zalizny Port") – Qualification research work as the manuscript.

Qualifying paper on obtaining a second (magister) level of higher education in specialty 073 "Management", educational-professional program "Quality, standardization and certification". – PMBSNU, Mykolaiv, 2019.

Master's work is devoted to quality management of hotel services. It is shown that the hotel industry is part of a wide industry - hospitality, which is a special independent branch of the economy, consisting of a group of industries and enterprises, whose functions consist in the satisfaction of diverse demand for various types of recreation and entertainment.

The study of the quality of hotel services in three institutions was carried out: the resort "Volna", the boarding house "Rainbow", the hotel "Favorite", located on the Black Sea coast in the city of the Iron Port of the Kherson region. According to the results of the study on the attractiveness, accessibility of hotel services, satisfaction of services and the priority of properties of hotel services, as well as studying the literacy of clients on safety in hotels, it was possible to identify those places that need to raise the attention of the management of the institution.

The hospitality formation of the hotel was simulated (according to the results of research in the hotel "Favorite"). A quality management model for the Hotel "Favoryt" was built. On the basis of the results of the experimental study, it was proposed to improve the quality management system of the village, with the help of measures. Opportunities for diversification of hotel services have been worked

out. The options for additional services in the off-season are developed. With the help of developed measures, small hotels can get tangible help in improving the quality of services, which in general will affect the image of the company, and will increase the competitiveness.

Key words: quality, hotel services, hospitality.