

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БЕРДЯНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ФІНАНСІВ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ

Виконавець: здобувачка першого рівня
вищої освіти, групи 4МН
Галузь знань 07 Управління та
адміністрування
Спеціальність 073 Менеджмент
Освітньо-професійна програма:
Менеджмент готельного, курортного та
туристичного сервісу
БУЦАНОВА Софія Олегівна
Керівник: к.е.н., доц. ЛЕМІШ Катерина

Рецензент: Тетяна ТИМОШЕНКО,
кандидат наук з державного управління,
Голова Ради ФРТУ

ЗМІСТ

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ	4
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	6
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ СЕКТОРІ	
1.1. Послуга та особливості готельних послуг	8
1.2. Методологічні підходи до оцінки якості готельних послуг	35
1.3. Підходи до управління якістю послуг в готельному секторі	22
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2. ОЦІНЮВАННЯ ТА АНАЛІЗ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ВЕНЕЦІЯ»	
2.1. Загальна характеристика готелю «ВЕНЕЦІЯ»	28
2.2. Оцінка якості послуг готелю «ВЕНЕЦІЯ»	32
2.3. Дослідження недоліків управління якістю готелі «ВЕНЕЦІЯ»	35
Висновки до розділу 2	38
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ВЕНЕЦІЯ»	
3.1. Стратегії вдосконалення управління якістю послуг в діяльності готелю	40
3.2. Пропозиції щодо покращення управління якістю у готелі «ВЕНЕЦІЯ»	42
Висновки до розділу 3	91
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ	53
ДОДАТКИ	59

ВСТУП

Сучасний готельний бізнес в Україні, особливо в умовах війни, стикається з численними викликами, пов'язаними зі змінами в споживчих потребах, впливом конфлікту на економіку та зростаючою конкуренцією. Якість послуг стала вирішальним фактором для виживання готелів, адже вона безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів і їхню лояльність. У цьому контексті управління якістю стає не лише необхідним, але й стратегічно важливим інструментом для підвищення конкурентоспроможності.

Ділове середовище в готельному бізнесі є надзвичайно конкурентним; кожен готель прямо чи опосередковано змагається з іншими. Така висока конкуренція спонукає адміністрацію готелів враховувати очікування клієнтів, щоб забезпечити виживання та успіх свого бізнесу.

Якість послуг є важливим аспектом, який дозволяє оцінити, як компанія виробляє і постачає свої продукти, організовує роботу співробітників, формує сильний бренд і репутацію. Підприємства, які вміють порівнювати свої показники з конкурентами, здатні отримати стійкі конкурентні переваги на тривалий термін. Саме тому питання забезпечення якості готельних послуг є актуальним і значущим, що стало основою вибору теми магістерської роботи.

У більшості розвинених країн розвиток якості продовжує прогресувати і зростати. Система управління якістю застосовна до всіх типів організацій – муніципальних чи приватних, великих чи малих, виробничих чи сервісних. Цю систему можна використовувати в усіх відділах або обмежити лише одним. Проте найбільші вигоди досягаються за рахунок впровадження системи в межах усієї організації, а не лише в окремих підрозділах. Система управління якістю орієнтована на ринок і споживача, починаючи з його потреб і закінчуючи задоволенням клієнта.

Якість послуг передбачає надання товарів і послуг, які можуть задовольнити запити гостей. Важливо враховувати потреби постояльців, проте також необхідно усвідомлювати, що їхні вимоги і бажання можуть бути підвищені завдяки високій якості обслуговування. У готельному бізнесі відвідувачі витрачають гроші на розваги, тому вони не очікують отримати низькоякісні послуги. Якщо надані послуги не задовольняють постояльца, він може швидко обрати інший готель або змінити своє місце розташування, оскільки у нього є широкий вибір.

Тема управління якістю в готельному бізнесі набуває дедалі більшої актуальності, що підтверджується аналізом наукових підходів у цій галузі. Дослідженнями діяльності та розвитку готельної індустрії займалися Р. Браймер, С. Бейлик, М. Кабушкін, М. Кузнєцова, В. Карсекін, О. Дуровіч, В. Квартальнов, Л. Лук'янова, Г. Папірян, Т. Ткаченко, О. Чудновський, Д. Волкер та інші вітчизняні й зарубіжні автори. Питання якості готельних послуг та обслуговування клієнтів розглядаються українськими та зарубіжними дослідниками, зокрема Т. Туріба, В. Азаровим, В. Федорченком, Ю. Васьковим, С. Байликом, В. Лінчуком, А. Умуновим. Функції секторів лікувально-оздоровчого туризму та туристично-рекреаційних послуг розглядають О. Байдик, Л. Агафонов, Л. Гринів, Б. Герасименко, В. Гуряєв, О. Дурович, М. Дришні, Г. Карпова, В. Зівх та ін.

Темою управління якістю в готельному бізнесі займалися численні як вітчизняні, так і закордонні дослідники. Проте найбільший внесок у розвиток цієї теми зробили такі вчені, як Дж. Bowen, К. Grönroos, Д. Juran, Ф. Kotler, Дж. Cronin, І. Лехманік, Дж. Walker, А. Feigenbaum та Дж. Flanagan.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні та удосконаленні процесів управління якістю послуг в готельному бізнесі.

Завдання дослідження:

1. провести аналіз сучасних підходів до управління якістю в готельному бізнесі;

2. визначити особливості управління якістю послуг в готелі «Венеція»;
3. оцінити якість обслуговування на задоволеність клієнтів;
4. розробити рекомендації щодо вдосконалення управління якістю в готелі.

Методи дослідження включають аналіз, порівняння, спостереження та інші підходи, які дозволяють отримати достовірні наукові знання, уміння та практичні навички у сфері управління якістю.

Практична значущість роботи полягає в наданні результатів самостійно проведених досліджень, які можуть бути впроваджені в діяльність готелів та інших організацій, зокрема в аспектах покращення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів з висновками до них, загальних висновків, списку використаних джерел (51 найменування). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи –73 сторінки, 14 таблиць, 3 рисунки та 2 додатки.

ВИСНОВКИ

У результаті дослідження вирішено низку завдань, які поглибили розуміння управління якістю в готельному бізнесі на прикладі готелю «Венеція», що працює в умовах воєнного стану та прифронтової зони Запоріжжя. Аналіз менеджменту якості виявив потребу в адаптації стратегій до реалій війни, таких як часті повітряні тривоги, обмеження ресурсів і зниження туристичного потоку, що вимагає гнучкості, швидкого реагування та орієнтації на внутрішніх клієнтів. Нижче наведено основні результати за поставленими завданнями.

1. Аналіз сучасних підходів до управління якістю в готельній діяльності. Вивчення моделей управління, зокрема стандарту ISO 9001, показало, що інтеграція системи менеджменту якості в бізнес-процеси готелю «Венеція» можлива навіть у воєнний час, але потребує адаптації до нестабільних умов, таких як перебої з постачанням. Опитування 108 гостей (2023 рік) виявило, що 70% незадоволені невідповідністю очікувань через обмежений доступ до послуг під час бойових дій, що підкреслює важливість зворотного зв'язку. Регулярний моніторинг через анкети та онлайн-форми дозволить коригувати сервіс, підтримуючи стабільність і задоволеність клієнтів.

2. Характеристика управління якістю послуг у готелі «Венеція». Система управління в готелі налагоджена, але війна знизила швидкість обслуговування, що викликало незадоволення 35% гостей за даними опитування. Пріоритетним є впровадження CRM-систем (витрати ~100 000 грн) для автоматизації бронювання та зменшення навантаження на персонал, чисельність якого обмежена через евакуацію чи мобілізацію. Це підвищить ефективність, наприклад, скоротивши час обробки заявок із 15 до 5 хвилин, що критично в умовах дефіциту людських ресурсів.

3. Оцінка якості обслуговування на предмет задоволеності клієнтів. Опитування показало, що 80% респондентів високо оцінили доброзичливість персоналу, але повільність обслуговування (35% скарг) та брак гнучких безпекових рішень (40% вказали на недостатність укриттів) залишаються проблемами. Часті тривоги вимагають швидших процедур заселення й евакуації, а регулярне анкетування (наприклад, 100 анкет/місяць за 2 000 грн) допоможе оперативно виявляти недоліки. Зворотний зв'язок дозволить адаптувати послуги до потреб клієнтів, таких як переселенці чи бізнесмени, що перебувають у місті.

4. Розробка рекомендацій щодо поліпшення управління якістю в готелі. На основі аналізу запропоновано впровадження технологій – електронного бронювання (оновлення FIDELIO за 50 000 грн) і CRM-систем – для прискорення обслуговування, а також регулярне навчання персоналу (30 000 грн/рік) із безпеки та гостинності. Активне залучення гостей до оцінки послуг через QR-коди (20 000 грн) підвищить їхню участь у формуванні сервісу. Ці заходи, реальні за 1-3 місяці, покращать кваліфікацію працівників і якість послуг, адаптуючи готель до непередбачуваних змін на фронті.

Таким чином, дослідження довело, що ефективне управління якістю є ключовим для успіху готелю «Венеція» в умовах війни. Реалізація рекомендацій – автоматизація, навчання та зворотний зв'язок – підвищить швидкість і безпеку обслуговування, зміцнить конкурентоспроможність на ринку внутрішнього туризму та забезпечить сталий розвиток, зберігаючи задоволеність клієнтів навіть під час бойових дій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Афанасьєв М. В., Плоха О. Б. Економіка підприємства : навч.-метод. посіб. Харків : ВД «Інжек», 2017. 320 с.
2. Баворовська О. Б. Менеджмент безпеки персоналу : навч. посіб. Львів : Ліга-Прес, 2017. 228 с.
3. Бай А., Безкоровайна Л. Сучасний стан та перспективи розвитку ділового туризму. Управління розвитком туризму та готельно-ресторанного бізнесу в циркулярній економіці : матеріали I Міжнар. інтернет-конф., м. Луцьк, 18 трав. 2021 р. / Луцький національний технічний університет. Луцьк, 2021. С. 26–30.
4. Безкоровайна Л. В. Диверсифікація в туризмі: вплив на якість надання туристичних послуг. Теорія, практика та інновації розвитку туристичної і готельно-ресторанної індустрії : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Умань, 27–28 трав. 2021 р. / Уманський національний університет садівництва. Умань, 2021. С. 12–14.
5. Березін О. В., Березіна Л. М., Бутенко Н. В. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ : Знання, 2019. 390 с.
6. Біленький О. Ю. Інфраструктура товарного ринку : навч. посіб. Донецьк : Ноулідж, Донец. від-ня, 2018. 225 с.
7. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 448 с.
8. Бунтова Н. В. Кадрове забезпечення готельного господарства України: проблеми та шляхи їх вирішення : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. Київ, 2018. 250 с.
9. Венгерська Н. С., Безкоровайна Л. В., Воронкова В. Г. Корпоративне управління в індустрії туризму та гостинності: бізнес-етика, стратегія сталого розвитку. Формування сучасних концепцій менеджменту організацій та адміністрування в умовах цифровізації : матеріали Міжнар. наук.-практ.

конф., присвяч. 25-річчю створення каф. менеджменту організацій та управління проектами, м. Запоріжжя, 23–24 вер. 2021 р. / Запоріз. нац. ун-т. Запоріжжя, 2021. С. 538–541.

10. Венгерська Н. С., Воронкова В. Г., Безкоровайна Л. В. Креативні індустрії як нова модель зростання туристичної економіки. Теоретико-прикладні аспекти розвитку туризму та гостинності в умовах міжнародної економічної інтеграції : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Дніпро, 27 трав. 2022 р. / Дніпров. гуманіт. ун-т. Дніпро, 2022. С. 104–109.

11. Воронкова В. Г., Венгерська Н. С., Безкоровайна Л. В. Інновації у туристичному секторі як чинник конкурентоспроможності та виходу з кризи пандемії Covid-19. Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики : матеріали Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., м. Харків, 2022 р. / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків, 2022. С. 113–114.

12. Готель «Венеція». URL: <https://venecia-hotel.com.ua/> (дата звернення: 19.05.2025).

13. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан та перспективи розвитку : матеріали Всеукр. студ. конф., м. Київ, 22–23 лют. 2018 р. Київ, 2018. 251 с.

14. Джанджугазова Є. Маркетинг в індустрії гостинності. Миколаїв, 2017. 290 с.

15. Дружиніна В. В. Оцінка стану туристичної інфраструктури з урахуванням особливостей розвитку регіону. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». 2018. Вип. 10, ч. 2. С. 37–41.

16. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALI/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf (дата звернення: 19.05.2025).

17. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL: <http://surl.li/gkbskz> (дата звернення: 19.05.2025).

18. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. URL: <http://surl.li/ciqwqn> (дата звернення: 19.05.2025).
19. ДСТУ ISO 9004-2:1996. Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=6411 (дата звернення: 19.05.2025).
20. Живко З. Б. Менеджмент безпеки персоналу : консп. лекцій. Львів : Ліга-Прес, 2018. 204 с.
21. Живко З. Б. Менеджмент персоналу : навч. посіб. Львів : Ліга-Прес, 2019. 380 с.
22. Журавльова С. М., Білянченко В. Д., Кукліна Т. С. Технологія готельної справи : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Запоріжжя : ЛПІС, 2020. 13 с.
23. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР : станом на 19 трав. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр> (дата звернення: 19.05.2025).
24. Ігнатовський П. А. Економічний потенціал і умови дієвості господарського механізму. Планове господарство. 2019. № 2. С. 76–86.
25. Калина А. В., Котвицький А. А., Стожок О. З. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ : Знання України, 2017. 323 с.
26. Корецький М. Х. Стратегічне управління : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2017. 240 с.
27. Круглов А. Менеджмент систем якості : навч. посіб. Миколаїв : ВПК Вид-во стандартів, 2018. 320 с.
28. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2017. 368 с.
29. Лапін Є. В. Економічний потенціал підприємства промисловості: формування, оцінка, управління : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.04. Харків : НТУ «Харків. політехн. ін-т», 2018. 37 с.

30. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Вища шк., 2018. 236 с.
31. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учб. літ., 2019. 472 с.
32. Маркетинг в Україні. 2019. № 3. С. 25–29.
33. Марущак Т. П. Управління підприємствами готельного господарства різних форм господарювання : дис. ... канд. екон. наук : 08.06.02. Київ, 2018. 250 с.
34. Маслак О. І. Особливості оцінювання економічного потенціалу підприємства в умовах циклічних коливань. Вісник соціально-економічних досліджень. 2017. № 1 (48). С. 121–127.
35. Метеленко Н. Г., Двігун А. О., Борисенко Т. М. Економіка підприємства: основи теорії та практики : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Донецьк, 2018. 222 с.
36. Механізм управління якістю послуг у готелі. URL: https://pidru4niki.com/14940511/turizm/mehanizm_upravlinnya_yakistyu_poslug_gotelyah (дата звернення: 19.05.2025).
37. Мних Є. В. Економічний аналіз діяльності підприємства : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 514 с.
38. Мунін Г. Б. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : Кондор, 2018. 460 с.
39. Мунін Г. Б., Змійов А. О., Зінов'єв Г. О., Самарцев Є. В., Гаца О. О., Максимець К. П., Роглев Х. Й. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2019. 520 с.
40. Нечакж Л. І., Телеш Н. Й. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2019. 348 с.
41. Організація обслуговування у малих готелях : навч. посіб. / Г.Б. Мунін, З. І. Тимошенко, Ю. І. Палеха, М. Д. Стамболов ; за заг. ред.

О.В. Шербенка. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 181 с. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-38/ua/chapter-1891/> (дата звернення: 19.05.2025).

42. Особливості розвитку ринку туристичних послуг України під впливом COVID-19 та карантинних обмежень : монографія / Г. О. Горіна, С. Р. Бабушко, Л. В. Безкоровайна, Г. А. Богатирьова та ін. ; наук. ред. Г. О. Горіна. Кривий Ріг : Вид. Р. А. Козлов, 2021. 134 с. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-42/ua/chapter-2021/> (дата звернення: 19.05.2025).

43. Роглев Х. Й. Організація обслуговування в готельних закладах : посіб. Київ : КУТЕП, 2019. 163 с.

44. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник. Київ : Кондор, 2009. 408 с. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-62/ua/chapter-2403/> (дата звернення: 19.05.2025).

45. Савенкова І. В. Конкурентний потенціал підприємства з позиції ресурсної концепції. Економіка і суспільство. 2019. № 20. С. 404–409.

46. Самодай В. П. Технологія готельної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2018. 308 с.

47. Управління якістю обслуговування. URL: https://pidru4niki.com/1506091360364/turizm/upravlinnya_yakistyu_obsługovuva_nnya (дата звернення: 19.05.2025).

48. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. Київ : Атіка, 2006. 264 с. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-39/ua/chapter-1923/> (дата звернення: 19.05.2025).

49. Чуєва І., Безкоровайна Л., Ніколаєва Т. Система якості туристичного продукту як невід’ємна частина стандартизації послуг в міжнародному туристичному бізнесі. Економіка та суспільство. 2021. № 28. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-3> (дата звернення: 19.05.2025).

50. Шейко В. М., Кушнарєнко Н. М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності : підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Знання-Прес, 2002. 295 с.

51. Якість обслуговування у готельній сфері. URL:
https://pidru4niki.com/10611207/turizm/yakist_obsługovuvannya_gotelniy_sferi
(дата звернення: 19.05.2025).