

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: «Аналіз якості послуг гостинності підприємства готельного бізнесу
(на матеріалах ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL»)»

«Analysis of the quality of hospitality services of a hotel business enterprise
(on the materials of PE «CAPSULE HOTEL & HOSTEL»)»

Виконала: здобувачка першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти групи 4МНгт

спеціальності 073 «Менеджмент»
(шифр і назва спеціальності)

освітньо-професійної програми

«Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»

Івершень М.І.

(прізвище та ініціали)

Керівник Билим О.С.
(прізвище та ініціали)

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу
Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму
Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітньо-професійна програма «Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри, к.е.н., доцент
Руслан НАБОКА
« 14 » 01 2025 р.

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА**

Івершень Марії Ігорівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Аналіз якості послуг гостинності підприємства готельного бізнесу (на матеріалах ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL»)»,

керівник роботи Олена БИЛИМ, доктор філ., ст. викладач
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «14» 01.2025 р. № 28-с

2. Строк подання здобувачем роботи 18 червня 2025 р.
3. Вихідні дані до роботи: планові та звітні дані діяльності ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL» за 2022-2025 рр., навчальна література
4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)
Розділ 1. Теоретичні засади якості послуг у сфері гостинності
Розділ 2. Дослідження стану якості послуг у ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL»
Розділ 3. Шляхи підвищення якості послуг гостинності в готелі ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL»
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Робота містить 6 рисунків та 16 таблиць _____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Ім'я, прізвище та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Консультант з написання I-III розділів	<i>Олена БИЛИМ, ст. викладач</i>	14.01.2025	21.05.2025
Консультант з нормоконтролю	<i>Олена БИЛИМ, ст. викладач</i>	14.01.2025	22.05.2025 03.06.2025

7. Дата видачі завдання 14.01.2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Огляд літературних джерел з теми	15.01.25-04.02.25	виконано
2.	Складання і затвердження плану роботи	05.02.25-14.02.25	виконано
3.	Написання 1 розділу	15.02.25-17.03.25	виконано
4.	Написання 2 розділу	18.03.25-21.04.25	виконано
5.	Написання 3 розділу	22.04.24-16.05.25	виконано
6.	Формулювання висновків за темою дослідження	17.05.25-21.05.25	виконано
7.	Оформлення роботи	22.05.25-03.06.25	виконано
8.	Надання роботи керівнику для перевірки та написання подання	04.06.25	виконано
9.	Подання роботи для перевірки у КСПНП	10.06.25	виконано
10.	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	18.06.2025	

Здобувачка _____ Марія ІВЕРШЕНЬ
(підпис) (ім'я та прізвище)

Керівник роботи _____ Олена БИЛИМ
(підпис) (ім'я та прізвище)

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ	7
1.1. Сутність та значення якості послуг у готельному бізнесі.....	7
1.2. Особливості формування якості послуг у закладах гостинності	15
1.3. Критерії, стандарти та методи оцінки якості обслуговування у готельному господарстві	18
Висновки до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL»	32
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL».....	32
2.2. Аналіз якості обслуговування на основі споживчого досвіду та оцінок клієнтів.....	41
2.3. Виявлення проблем та чинників, що впливають на рівень якості послуг.....	49
Висновки до розділу 2.....	55
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ГОТЕЛІ ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL»	57
3.1. Пропозиції щодо удосконалення процесу обслуговування та сервісного підходу.....	57
3.2. Впровадження сучасних технологій контролю та управління якістю послуг	61
Висновки до розділу 3.....	71
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	76
ДОДАТКИ	82

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку ринку туристичних послуг, зростання попиту на індивідуалізоване та якісне обслуговування, готельний бізнес стає однією з найбільш конкурентних та динамічних сфер економіки. Підприємства індустрії гостинності змагаються не лише за обсяг продажу, а насамперед — за рівень сервісу, репутацію та лояльність клієнтів. Саме якість наданих послуг є ключовим фактором, що формує конкурентні переваги готельного підприємства, забезпечує його стабільний розвиток і стратегічне позиціонування на ринку.

Особливу актуальність дослідження питань якості обслуговування набуває у період післякризового відновлення галузі, адаптації до нових умов безпеки, діджиталізації, зміни поведінки споживачів та активного розвитку формату бюджетного та капсульного проживання. Підприємства такого типу, як ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL», потребують гнучкого підходу до управління якістю, орієнтованого на очікування клієнтів і ефективне використання обмежених ресурсів.

Актуальність теми дипломної роботи обумовлена потребою у глибокому аналізі рівня якості послуг у сучасних готелях малого формату, визначенні факторів, що впливають на задоволеність клієнтів, та розробці практичних рекомендацій щодо підвищення стандартів сервісу на основі системного підходу до управління якістю.

Метою роботи є дослідження якості послуг у ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL» та розробка практичних рекомендацій щодо її підвищення відповідно до вимог сучасного ринку гостинності.

Завдання дослідження:

- визначити сутність поняття якості готельних послуг та проаналізувати підходи до її оцінювання;
- охарактеризувати особливості надання послуг у підприємствах готельного бізнесу малого формату;
- дослідити рівень якості обслуговування в ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL» на основі клієнтських оцінок і внутрішнього аналізу;

- виявити сильні сторони та проблемні аспекти у процесі надання послуг;
- запропонувати напрямки вдосконалення якості сервісу, з урахуванням специфіки підприємства;
- обґрунтувати доцільність впровадження сучасних методів контролю якості та клієнтоорієнтованих технологій.

Об’єктом дослідження є діяльність підприємства готельного бізнесу в умовах сучасного ринку послуг.

Предметом дослідження є система управління якістю послуг у ПП «CAPSULE HOTEL & HOSTEL».

Методи дослідження, використані в роботі: загальнонаукові (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення), SWOT-аналіз, методи анкетування, експертного оцінювання та структурного аналізу.

Практична значущість роботи полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій керівництвом готельного підприємства для удосконалення якості обслуговування, зміцнення ринкових позицій та формування позитивного іміджу серед клієнтів.

В структурі роботи три розділи, висновки та пропозиції, список використаних джерел, додатки. Загальний зміст викладено на 79 сторінках, в тому числі 6 рисунків, 16 таблиць, 50 джерел використаної літератури, 1 додаток.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. — К.: Держстандарт України, 2001.
2. ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. — К.: Держстандарт України, 2001.
3. Апілат О.В. Підвищення якості послуг в туризмі: автореф. дис. канд. екон. наук / Апілат Олена Віталіївна; Харківська державна академія технології та організації харчування. — Харків, 2001. — 22 с.
4. Бала Р.Д. Економічне оцінювання та розвиток коучингу на промислових підприємствах: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. ек. наук: спец. 08.00.04. «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)» / Р.Д. Бала. Львів. 2013. -26 с.
5. Бедрадіна Г.К., Герасименко В.Г. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві. Економіка Крима. 2010. No 1(30). С. 178–183.
6. Богдан Н.М. Конспект лекцій з курсу «Управління якістю туристичних послуг» (для студентів усіх форм навчання спеціальності 7.14010301, 8.14010301 – Туризмознавство (за видами)) / Н. М. Богдан ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. — 68 с.
7. Боднарук О. В. Використання інноваційних маркетингових технологій в туристичній індустрії. Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія «Економічні науки». 2019. Вип. 37. С. 97–104.
8. Босовська М.В. Формування систем управління якістю на засадах системного підходу / М.В. Босовська // Економічний простір: зб. наук. пр. - № 44/ 1. — Дніпропетровськ: пдаба,, 2010. — с.182-188.
9. Босовська М.В. Системний підхід до управління якістю в готельному господарстві: особливості та реалії застосування / М.В. Босовська // Економічні науки: зб.наук.пр. — Луцьк: - 2011.
10. Борисова Т.М. Сутність та класифікація маркетингових інновацій.

Актуальні задачі сучасних технологій: міжнар. наук.–техн. конф. молод. уч. та студ. (21–22 грудень 2010 р.). Т.: ТНТУ, 2010. С. 135. (Секція: Економічні та соціальні аспекти Нових технологій).

11. Блог маркетингу ActualMarketing: Методика SERVQUAL або чого не вистачає вашому клієнту. URL: <http://nikareklama.com.ua/metodika-servqual-abo-chogo-ne-vistachaye-vashomu-kliyentu/>
12. Білорус Т.В. Методичне забезпечення вибору методів оцінювання персоналу підприємства. Формування ринкової економіки в Україні. 2016. Вип. 35. Ч. 1. С. 43–49.
13. Верес К.О., Дударенко В. Інноваційні напрямки використання інформаційних технологій на туристичному підприємстві. Modern engineering and innovative technologist. Germany: Sergeieva&Co Karlsruhe. 2018. Issue 6, Part3. P. 92–98.
14. Височина М.В. Аналіз методів оцінювання ефективності управління діяльністю підприємства. Проблеми матеріальної культури. Економічні науки. 2009. Вип. 6. С. 84–89.
15. Вуйченко М.А., Поворознюк І.М. Основні напрями маркетингових інновацій у туристичній сфері . Економічні горизонти. 2018. Вип. 1. С. 83–90.
16. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу : навчальний посібник. Київ : КНТЕУ, 2006. 180 с.
17. Галушко, Д. В. "Сутність та особливості використання методики SERVQUAL при оцінці якості туристських послуг." С. 78-80. URL:: <https://core.ac.uk/download/pdf/154806266.pdf>
18. Горшкова Л.О., Редько К.О. Інновації маркетингу як конкурентна перевага. Житомирський державний технологічний університет. 2016. С. 241–242.
19. Гроховецька М.С. Маркетингові стратегії на ринку туристичних послуг: кваліф. робота магістра: 073 Менеджмент/ М.С. Гроховецька; наук. керівник С.М. Колонтай. Одеса, 2018. 111 с.
20. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, Дж. Р.

Эванс; Пер. з англ. під. ред. Е. М. Короткова. – К.: ЮНІТІ-ДАНА, 2007.- 367 с.

21. Давидова О.Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р.С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Х.: ХНАМГ, 2012. 414 с.
22. Данько Н.І., Курінна С.С. Сучасні тенденції маркетингу на туристичних підприємствах. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2018. Вип. 7. С. 102–108.
23. Джерелюк, Ю. О. "Обґрунтування вибору методу оцінювання якості обслуговування в туристичних підприємствах." *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»* 41 (2021): 27-31.
24. Драчук Ю.З., Дульцева І.І. Інноваційні маркетингові технології суб'єктів туристичної діяльності. Маркетинговий інструментарій управління попитом на товари і послуги: матеріали III наук.–практ. конф. (8–10 жовтня 2015 р.). Т. : ТНТУ, 2015. С. 28–32.
25. Заячківська Г. А. Соціальні мережі як засіб просування туристичного продукту на світовому ринку. Проблеми раціонального використання соціально-економічного та природно-ресурсного потенціалу регіону: фінансова політика та інвестиції. Збірник наукових праць: Вип. 17. №1. Київ, СЕУ / Рівне, НУВГП, 2011. С. 191–198.
26. Кожухівська Р.Б. Специфічні особливості формування виробничої програми туроператора. Актуальні питання управління сталим розвитком у сучасному суспільстві: проблеми та перспективи: матеріали III наук.–практ. конф. (30–31 жовтня 2014 р., Кременчук). КрНУ ім. М. Остроградського, Кременчук: Кременчуцька міська друкарня, 2014. С. 62–66.
27. Лев Н.Ю. Моделі коучингу: характеристика та особливості застосування /Н.Ю. Лев // Вісник Національного університету «Львівська політехніка».- 2012. - № 727.-С. 76–81.

28. Мельник, І. М., & Полотай, Б. Я. (2019). Особливості формування якості готельних послуг в Україні. Причорноморські економічні студії. Випуск, 45, С. 185-189.
29. Мельник І.М., Химич Т.В. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах. Інфраструктура ринку. 2017. No 14. URL: http://www.marketinfr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf
30. Мельниченко С.В. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах. Вісник КНТЕУ. 2012. No 1. С. 24–33.
31. Мотринчук, О. В. "Метод Кано як один з інструментів оцінки ступеня задоволеності споживача." Вісник Національного університету Львівська політехніка. Автоматика, вимірювання та керування. 802 (2014): 86-92.
32. Нечева Н.В., Анікіна М.Ю. Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2017. №5(11). С.7-10.
33. Оливко О.А. Управління якістю комплексного туристичного обслуговування (Тема 8). - Навчальний посібник. - Туроперейтинг: Навч. посібник / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. В. Я.Брич, О. Є.Гарбера, О. Я.Гугул,С. І.Гунько, В. А. Даниленко-Кульчицька та ін. – К.: Кондор Видавництво, 2014. –276 с. - С. 137-153.
34. Оливко О.А. Організація управління якістю комплексного туристичного обслуговування. - Вісник Львівського інституту економіки і туризму. – Львів: ЛІЕТ, 2014. – № 9. – С. 134-137.
35. Оливко О.А. Оцінка якості комплексного туристичного продукту. - Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – Київ: КНТЕУ, 2015. – № 2(100). – С. 58-63.
36. Оливко О.А. Розвиток міжнародних трудових комунікацій в глобальній економіці: теоретико-методологічний аспект. – Монографія- Розвиток міжнародних трудових комунікацій в глобальній економіці: теоретикометодологічний аспект / С. П. Калініна, Ю. О. Гетьманенко, О. А. Оливко, К.А. Тахтарова, О. С. Гайдаш, О. П. Кушнарєнко. – Вінниця : ТОВ «НіланЛТД», 2015. – 288 с.

37. Ольшанський О.В. Формування політики якості послуг на підприємствах туристичного профілю. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2014. Вип. 2. С. 240–250. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp_2014_2_26
38. Ольшанський О.В. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2013. Вип.1(17). Ч.1. С. 291-297.
39. Основи комплексного управління якістю (ТрМ) / С. Ланциські, Х. Мрук, Х. Янушек, Я. Личак; за ред. Н.В. Мережко; пер. з пол. – Київ : КНТЕУ, 2006.- 288с.
40. Павленко І.Г. Комунікаційна політика як елемент системи маркетингу підприємства у процесах сучасного комунікаційного суспільства. Академічний огляд. 2013. Вип. 1. С. 109–114.
41. Петровська І. Р. Підвищення ефективності управлінської діяльності керівника за допомогою коучингу/ І.Р. Петровська, Р.Д. Бала // Наук. вісн. НЛТУ України. - 2010. No 20. -С. 158–161.
42. Пойта І.О. Сучасні технології в системі маркетингових комунікацій на ринку туристичних послуг. Економіка. Управління. Інновації.Серія: Економічні науки. 2018. Вип. 1.URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2018_1_17
43. Почтаренко В.С. Сучасні технології управління маркетинговою діяльністю на туристичному підприємстві (на матеріалах ТОВ «Поїхали з нами») : дипломна робота бакалавра: 242 Туризм / В.С. Почтаренко; наук. керівник О.М. Харченко. Київ, 2019. 129 с.
44. Руднєва М.Г. Інформаційні методи і технології в туризмі. Стратегія розвитку України. 2019. Вип. 1. С. 145–151.
45. Рябенька, М. О. Оцінка якості послуг в готелях і ресторанах. Причорноморські економічні студії. 2020. Вип. 52-2. С. 46-51.
46. Самійленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг: навч.посібник. К., 2013.
47. Сидоренко І.О. Напрями щодо удосконалення системи управління якістю діяльності туристичних підприємств (організацій, фірм) в сучасних умовах

господарювання / І.О. Сидоренко // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. 2005. Вип.3(46). С.78-80.

48. Урусова, З. П., Метельська, Н. С.. Концепція управління якістю TQM: роль аудиту персоналу. Економіка і суспільство, (13),2017. С. 733-737.
49. 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. – 728с.
50. Moskotina, R., & Sydorov, M. (2022). Модифікований SERVPERF: аналіз пунктів методики. *Sociological Studios*, (1 (20)), 25-31.