

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, МАРКЕТИНГУ І ТУРИЗМУ

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи магістра

на тему «Удосконалення системи обслуговування клієнтів на підприємстві в умовах формування його інноваційного середовища (на матеріалах ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент»)»

Improvement of the customer service system at the enterprise in the conditions of its innovative environment formation (on the materials of the LLC “Reikartz Hotel Management”)

Виконала: студентка б курсу,
Групи б3МНгт
спеціальності 073 «Менеджмент»
(шифр і назва спеціальності)

Освітньо-професійна програма:
«Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»

Яник Я. О.

(прізвище та ініціали студента)

Керівник Глинська А. Є.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Лапюк М.В.

(прізвище та ініціали)

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет МЕВ, управління і бізнесу

Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму

Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітньо-професійна програма «Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о.завідувача кафедри

к.е.н., доц. Р.М. Набока

«_____» _____ 2021 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА СТУДЕНТУ

Яник Яні Олегівні

1. Тема роботи Удосконалення системи обслуговування клієнтів на підприємстві в умовах формування його інноваційного середовища (на матеріалах ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент»)

керівник роботи Глинська Анастасія Євгенівна, к.е.н., доцент

затверджені наказом вищого навчального закладу від _____
«08» листопада 2021 р. № 663-С

2. Строк подання студентом роботи 20.12.2021 р.

3. Вихідні дані до роботи Літературні дані (підручники, наукові статті, методичні рекомендації з питань напрямів вдосконалення діяльності підприємства, статистична інформація, планові та звітні дані ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент» за 2019-2020 роки.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ. Розділ 1. Теоретичні аспекти розвитку системи обслуговування клієнтів на підприємстві в умовах формування його інноваційного середовища. Розділ 2. Методичні підходи щодо аналізу діяльності та системи обслуговування ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент». Розділ 3. Пріоритетні напрями удосконалення системи управління ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент» в умовах змін. Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) 6 аркушів наочного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Консультант з ...	К.е.н., доцент		
Консультант з використання ПЕОМ	К.е.н., доцент А. Є. Глинська		
Консультант з нормоконтролю	Ст. викладач		

7. Дата видачі завдання 8.10.2021 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів курсової роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми, робота над теоретичним розділом	10.10.2021	
2.	Збір матеріалів для виконання дипломної роботи	14.10.2021	
3.	Робота над дослідницько-аналітичним розділом	15.10.2021- 20.10.2021	
4.	Робота над рекомендаційним розділом	21.10.2021- 23.10.2021	
5.	Робота над висновками та пропозиціями	24.10.2021- 25.10.2021	
6.	Робота над спецчастиною до дипломної роботи	26.10.2021- 02.11.2021	
7.	Представлення завершеної роботи керівнику	03.11.2021- 15.11.2021	
8.	Отримання відзиву та рецензії	16.11.2021- 19.11.2021	
9.	Підготовка до захисту дипломної роботи	20.11.2021	

Студент _____ Яник Я.О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Глинська А. Є.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Яник Я. О. "Удосконалення системи обслуговування клієнтів на підприємстві в умовах формування його інноваційного середовища (на матеріалах ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент»)". – Рукопис.

Кваліфікаційна робота магістра за спеціальністю 073 «Менеджмент», Херсонський національний технічний університет, Херсон, 2021.

Робота присвячена дослідженню теоретичних положень та розробці методичних рекомендацій щодо функціонування системи обслуговування клієнтів на підприємстві в умовах формування його інноваційних змін. В роботі увага приділяється сутності дифузної моделі функціонування готельної мережі та можливість її інтеграції у діяльність готельної індустрії за рахунок механізмів першокласного сервісу. Проаналізовано основні показники діяльності готельного підприємства та визначено вплив на рівень конкурентоспроможності фінансового, кадрового та маркетингового розвитку. В третій частині розроблено заходи щодо формування механізму системи обслуговування клієнтів готельного підприємства в його інноваційній формації, визначено економічний ефект прибутку для забезпечення клієнтооборотності з урахуванням екологічної ініціативи.

Ключові слова: готельна мережа, готельний продукт, інтеграційні процеси підприємництва, франчайзинг, механізм першокласного сервісу, конфіденційність

ANNOTATION

Yanyk Y. O. "Improvement of the customer service system at the enterprise in the conditions of its innovative environment formation (on the materials of LLC "Reikartz Hotel Management")".

Master`s qualification work speciality 073 "Management", Kherson National Technical University, Kherson, 2021.

The work is devoted to the learning of theoretical provisions and the development of methodological recommendations for functioning the customer service system at the enterprise in forming conditions of its innovative changes. Attention is paid to the essence of the diffusive model of hotel chain operation and the possibility of its integration into the activities of the hotel industry through the first-class service mechanisms. The basic indicators of activity of the hotel enterprise are analyzed and determined. The measures for the innovative formation of a mechanism for the customer service system at the hotel enterprise are elaborated, the economical level of profit for the provision of customer turnover in accordance with ecological initiatives is determined.

Keywords: hotel chain, hotel product, integration business processes, franchise, first-class service mechanism, privacy

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ В УМОВАХ ЙОГО ІННОВАЦІЙНОГО СЕРЕДОВИЩА	9
1.1. Сутність системи обслуговування готельного підприємства	9
1.2. Інтеграційні процеси підприємництва: конкурентна платформа	19
1.3. Визначення механізму дії «першокласного сервісу» на ринку послуг	28
Висновки до розділу 1	36
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО АНАЛІЗУ ДІЯЛЬНОСТІ ТА СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТОВ «РЕЙКАРЦ ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»	39
2.1. Аналіз системи обслуговування ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент»	39
2.2. Оцінка ефективності діяльності ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент»	48
2.3. Дослідження якості обслуговування клієнтів ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент»	53
Висновки до розділу 2	57
РОЗДІЛ 3. ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ТОВ «РЕЙКАРЦ ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ» В УМОВАХ ЗМІН	58
3.1. Формування процесів управління системою обслуговування на підприємстві	58
3.2. Інноваційні заходи удосконалення системи обслуговування ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент»	70
3.3. Економічне обґрунтування підвищення системи управління якістю ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент»	75
Висновки до розділу 3	81
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	86
ДОДАТКИ	92