

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
Відділення сфери послуг
Циклова комісія дисциплін готельно-ресторанної справи та туризму

КВАЛІФІКАЦІЙНА (БАКАЛАВРСЬКА) РОБОТА
за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа
(Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»)

Тенденції розвитку якості обслуговування готельних підприємств регіону

Trends in the development of service quality in hotel enterprises of the region

Виконала: студентка 3 курсу, гр. ГР-316
Пелехата Катерина Віталіївна

Керівник: к.е.н., викладач відділення
Муха Р.А.

Рецензент: керівник готелю «Галичина»
Ципишев Сергій Павлович

Тернопіль – 2025

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ
ПІДПРИЄМСТВ РЕГІОНУ НА ОСНОВІ ГОТЕЛЮ «ГАЛИЧИНА»

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	6
1.1. Поняття, критерії та фактори якості обслуговування в готельних підприємствах.....	6
1.2. Сучасні тенденції в розвитку якості обслуговування підприємств готельного господарства	12
1.3. Методика оцінки якості обслуговування готельних підприємств	15
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ РЕГІОНУ	22
2.1. Порівняльна характеристика готельних підприємств Тернопільського регіону.....	22
2.2. Основні фінансово-економічні показники функціонування готельного закладу «Галичина»	27
2.3. Оцінка якості обслуговування у готелі «Галичина».....	36
Висновки до розділу 2	38
РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	40
3.1. Проект вдосконалення якості обслуговування гостей готельного господарства (на прикладі ТОВ «Галичина»).....	40
3.2. Прогнозовані результати впровадження проекту	45
Висновки до розділу 3	52
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55
ДОДАТКИ	60

ВСТУП

Готельно-ресторанна сфера є галуззю, в якій якість послуг відіграє велику роль у забезпеченні конкурентоспроможності закладів, оскільки саме вона створює їх репутацію та впливає на ставлення відвідувачів до готелю. Специфіка роботи закладів готельного господарства зобов'язує думати про чистоту та зручність розміщення гостей, а також про рівень технологічного оснащення номерів тощо.

Актуальність дослідження зумовлена високим рівнем конкурентоспроможності в даній галузі, оскільки саме він впливає на розвиток готельних підприємств та появу нових видів послуг на ринку сфери послуг. До того ж, постійний розвиток є одним із важливих факторів, які приваблюють нову аудиторію до закладу. Що у свою чергу створює умови не лише для отримання прибутку, а й підтримання репутації на високому рівні.

Підвищення якості послуг означає не лише швидше обслуговування, а й цілий комплекс аспектів, які впливають на загальне враження гостей, а саме атмосфера закладу, відсутність черг на рецепції, безпека перебування у готелі, відсутність мовленнєвого бар'єру у спілкуванні гостей і персоналу тощо.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження основних теоретичних та практичних аспектів тенденцій розвитку якості обслуговування готельних підприємств Тернопільського регіону.

Відповідно до поставленої мети та актуальності дослідження **завданнями кваліфікаційної роботи** є:

- огляд теоретичних основ розвитку якості обслуговування готельних підприємств;
- дослідження поняття, критеріїв та факторів якості обслуговування в готельних підприємствах;
- вивчення сучасних тенденцій розвитку якості обслуговування підприємств ресторанного господарства;

- аналіз методики оцінки якості обслуговування готельних підприємств;
- дослідження стану якості обслуговування готельних підприємств регіону;
- проведення порівняльної характеристики якості обслуговування готельних підприємств Тернопільського регіону;
- дослідження основних фінансово-економічних показників функціонування готелю «Галичина»;
- оцінка якості обслуговування у готелі «Галичина»;
- дослідження впровадження сучасних тенденцій розвитку якості обслуговування готельних підприємств;
- розробка проекту вдосконалення якості обслуговування гостей готельного господарства (на прикладі ПрАТ «Галичина»);
- аналіз прогнозованих результатів впровадження проекту.

Об'єктом дослідження виступає готель «Галичина» та спектр послуг, які у ньому надаються. Саме вивчення даного аспекту дає можливість зрозуміти, у якому напрямку варто рухатись для підвищення якості обслуговування в готельних підприємствах.

Предметом дослідження є власне якість обслуговування в готелі «Галичина» на основі сучасних тенденцій обслуговування гостей.

Під час написання кваліфікаційної роботи використовувались наступні **методи дослідження**: дослідницький метод застосовувався під час пошуку інформації щодо основних визначень поняття якості обслуговування, а також від час вивчення наукових робіт, у яких висвітлювалось питання дослідження якості послуг у готельно-ресторанній сфері; аналітичний - використовувався під час фільтрації знайдених наукових матеріалів, а також для вивчення сайтів і електронних джерел, що стосувались готелю «Галичина»; пошуковий метод використовувався для написання третього розділу з метою пошуку необхідних програм навчання для персоналу; розрахунковий метод застосовувався під час

складання кошторисів на реновацію номерного фонду готельного закладу, а також розрахунку вартості навчання для підвищення кваліфікації персоналу.

Інформаційною базою під час написання кваліфікаційної роботи виступали монографії, тези, матеріали науково-практичних конференцій, наукові статті досліджуваної проблематики, аналітичні дані та фінансово-економічна звітність підприємств готельного господарства Тернопільського регіону.

Наукова новизна даного дослідження полягає у пропозиції покращення якості надання послуг у готелі «Галичина». Зокрема, було запропоновано провести навчання персоналу закладу з метою підвищення його кваліфікаційних навичок та провести реновацію номерного фонду.

Практичне значення результатів дослідження полягає у можливості збільшення рівня конкурентоспроможності готелю «Галичина» за рахунок підвищення якості обслуговування, яке є наслідком покращення вмінь та навичок персоналу та сучасного оформлення внутрішніх приміщень.

Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків; містить 54 сторінки тексту, 4 рисунки, 8 таблиць, 6 додатків. Список використаних джерел містить 30 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

1.1. Поняття, критерії та фактори якості обслуговування в готельних підприємствах

Якість – це сукупність властивостей, що притаманні певній продукції чи послугі, яка визначає її можливість задовільнити потреби споживачів..

Поняття «якість» має багато визначень та тлумачень, які розвивались протягом кількох століть. Якщо у III столітті до нашої ери вона визначалась винятково як різниця між гарним та поганим, то уже в першій половині XX століття поняття якості складалось із об'єктивних та суб'єктивних ракурсів, тобто фізичні характеристики, які можна було виміряти, і те, наскільки рід чи послуга підходять конкретному споживачу.

В Китаї ієрогліф, яким позначали слово якість, складався із двох частин, що символізували рівновагу і гроші. Тобто у китайського народу якість ототожнювалась із кількістю грошей – чим більше коштує, тим якісніше. Подібна тактика визначення в деяких аспектах працює і в Україні, однак є більш психологічним спектром. Нижча вартість асоціюється із поганою якістю, а переплата за бренд вважається вкладенням у надійну покупку. Історія визначення поняття «якість» подана у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Історія розвитку визначення поняття «якість»

Автор	Визначення
Аристотель (III ст. до н.е.)	Основні відмінності між товарами. Визначення за ознакою «гарний – поганий».
Гегель (XIX ст. н.е.)	Якість – визначеність чогось, поки воно має якість.
Китай	Поєднання «рівноваги» та «грошей», якісний = дорогий.

Продовження табл. 1.1

Шухарт У. (1931р.)	Якість має фізичні характеристики, які можна виміряти, та оцінку «корисності».
Ісікава К. (1950р.)	Якість – ревальна здатність задовільнити споживачів
Джуран Дж. (1979р.)	Якість – відповідність призначенню; ступінь задоволеність споживача.
ГОСТ 15467-79	Якість продукції – сукупність властивостей, які дають можливість задовольняти потреби споживачів, відповідно до призначення.
ДСТУ 2995-94	Якість продукції – здатність задовольнити потреби споживачів не залежно від призначення
ДСТУ ISO 9000-2001	Якість – сукупність властивостей, що дають можливість задовільнити сформульовані потреби.
ДСТУ ISO 9000-2001	Якість – ступінь, до якої характеристики задовольняють потреби.

Джерело: розроблено автором на основі [7; 8].

Сучасні вчені не змогли дійти цілковитої згоди у тому, що таке якість, і тому їхні думки розділились на дві групи. До першої з них належить Ф. Кросбі, для якого якість є вимірюванням характеристик, що мають чітке позначення. Представником другої групи є А. Фейгенбаум, який вважає, що якість продукції чи послуг це характеристика, яка вимірює ступінь задоволеності споживача.

До того ж, підходи до визначення якості також є різними. Серед них:

1. Правовий, який розглядає властивості товару чи послуги на предмет відповідності нормативним вимогам.
2. Економічний, який розглядає якість з точки задоволення потреб.
3. Соціальний, за визначенням якого слідує суб'єктивне ставлення до товару чи послуги від інших споживачів.

4. Технічний, що проявляється у виявленні характеристик товару чи послуги.
5. Філософський, за яким властивість товару чи послуги проявляється до інших об'єктів, з якими він може взаємодіяти [30].

В закладах готельного господарства якість обслуговування – це фактор, яким вимірюється рівень задоволення потреб гостей та того, що вони очікують від перебування у готелі. У це поняття включають не лише рівень комфорту від проживання у номері, а й те, наскільки професійним буде персонал, а також доступність основних та додаткових послуг, їхню різноманітність та яка загалом атмосфера панує у закладі.

При цьому варто зазначити, що саме якість обслуговування є основною перевагою при формуванні рівня конкурентоспроможності готелю і впливає як на його репутацію, так і на лояльне ставлення клієнтів.

До основних критеріїв, за якими визначають рівень якості обслуговування в готелі відносяться професійність персоналу, комфорт, чистота, спектр додаткових послуг та їх доступність, наявність індивідуального підходу до кожного гостя, а також швидкість обслуговування та загальна атмосфера закладу і естетичність інтер'єру та екстер'єру.

Професіоналізм працівників визначається тим, наскільки швидко вони можуть реагувати на прохання гостей, при цьому, не останню роль відіграє рівень ввічливості та компетентності. Важливими якостями при обслуговуванні є також доброзичливість, гостинність та комунікабельність.

Важливу роль у якості надаваних готелем послуг відіграють також чистота та комфорт. Сюди можна включити зручність конфігурації номерів, гігієну усіх приміщень, включно із центральним холлом, санвузлів та власне кімнат, а також стан інфраструктури готелю, тобто матеріальне забезпечення закладу, сантехніка, засоби догляду тощо.

Якщо говорити про доступність послуг, які надаються у закладі розміщення, то можна виділити основні критерії, на які перш за все звертають увагу гості:

- швидкість реагування на запити постояльців;
- спектр додаткових послуг та їхня доступність для відвідувачів;
- повнота інформації щодо послуг, їхньої вартості та умов надання.

Те, наскільки швидким є реагування на прохання відвідувачів визначається тим, скільки часу минуло від часу звернення до реакції на нього. Висока якість означає, що реагування повинно бути практично миттєвим, або принаймні, з мінімальним часом. Наприклад, якщо гість скаржиться на те, що в його номері не працює електричний чайник, або відсутній інтернет чи гаряча вода, адміністратор повинен негайно скласти відповідну заяву, після чого повідомити про несправність компетентного працівника.

Спектр додаткових послуг залежить від рівня готелю та переважним чином формує його класність. Класифікувати їм можуть за кількома ознаками, серед яких призначення, економічна ознака та частота попиту.

За призначенням послуги поділяються на:

1. Послуга харчування, яка в закладах розміщення вона може організовуватись як на рівні звичайного буфету із мінімальною номенклатурою закусок та страв неважкого приготування, так і повноцінного ресторану, на базі якого організовуватиметься харчування по типу «все включено».

При режимі «все включено» спектр додаткових послуг включатиме харчування тричі на день, а при «only breakfast» передбачаються лише сніданки. В деяких закладах розміщення, які мають 3 зірки, надають послуги сніданку за додаткову плату. Компліментарні послуги надаються безкоштовно, у якості компліменту, та мають на меті скласти хороше враження про готель. Сюди може входити пропозиція кави під час очікування часу поселення, цукерки на рецепції тощо.

2. Побутові послуги, до яких відносяться послуги з прання, прасування або чищення одягу, заміна постільної білизни, рушників, халатів тощо.

3. Послуги зв'язку, які забезпечують

4. Транспортні послуги, які включають у себе переміщення відвідувачів по місту, а також трансфер до готелю та вокзалу;

5. Послуги культурного напрямку тощо.

Варто зазначити, що такий поділ є досить умовним, оскільки кожному окрему послугу можна віднести не до одного виду, а до декількох.

До безкоштовних додаткових послуг можна віднести виклик швидкої допомоги, доставку газет та іншої кореспонденції, надання побутових дрібниць, таких як голки та нитки для шиття та інше.

Спектр послуг, що надаються за додаткову плату, залежить від класу та призначення підприємства. А також від способу поселення, який передбачається в організації дозвілля.

За поширенням послуги готельного підприємства є стандартні, спеціалізовані та унікальні. Стандартні послуги – це ті, які надаються не залежно від класу та типу готелю. Наприклад, прибирання номерів, користування камерою схову, доставка листів.

Спеціалізовані здебільшого залежать від напрямку роботи готелю. Наприклад, у туристичних готелях популярністю будуть користуватись послуги гідів та екскурсіводів, а у готелях бізнес-спрямування необхідно обладнати конференц-зали та стабільний інтернет-трафік, оскільки тут частіше проводитимуться семінари, онлайн-зустрічі та конференції.

Унікальні послуги є частиною оригінальної концепції, яка розробляється для конкретного готелю. Наприклад, якщо заклад розміщення має тематичний напрямок, то до специфічних послуг може входити особливе привітання, унікальна подача сніданку тощо.

Важливим аспектом є повнота інформації щодо всього спектру послуг, які надаються у закладі розміщення. Про додаткові послуги, вартість яких не включена у ціну номера, адміністратор повинен попередити під час попереднього бронювання або дана інформація повинна бути розміщена на сайті для бронювання та сайті готелю. Також є обов'язковим розміщення інформації на рецепції готелю таким чином, аби гості могли ознайомитись із переліком послуг по прибуттю. Не зайвим буде розміщення буклетів у самих кімнатах.

Не останню роль в оцінці якості послуг, надаваних готелем, є чистота та стан номерного фонду. Усе матеріально-технічне забезпечення повинно обов'язково бути у справному стані, а також безпечним та надійним. На поверхнях обов'язкова відсутність пилу, постіль повинна бути чистою, для готелів вищого класу обов'язково білосніжного кольору із логотипом закладу.

Також варто підмітити, що в оцінці якості послуг важливий рівень безпеки у самому закладі. Даний аспект включає в себе наявність відеоспостереження у загальних місцях, таких як хол та коридори, а також рівень охорони самої будівлі та наявність сейфів для збереження цінних речей постояльців.

Ще одним із факторів, які оцінюються постояльцями в першу чергу, є загальна атмосфера. Першим приміщенням, де опиняються гості, є холл, який повинен бути просторим та світлим, а також там повинні розташовуватись меблі, які дозволять гостям чекати на час розміщення, якщо вони прибули раніше.

Меблі та оформлення, які виконані у загальній тематиці номеру, будуть створювати у сприйнятись в уяві гостя цілісною картиною концепції усього закладу. Наприклад, якщо концепція закладу передбачає наявність тематичних номерів, які будуть відрізнятись від стандартних, то все в них повинно відповідати заявленій тематиці.

На якість послуг впливає багато факторів, які можна поділити на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх відносяться власне рівень кваліфікації персоналу, засоби мотивації працівників, рівень автоматизації усіх процесів, які відбуваються під час обслуговування тощо.

Зовнішні фактори включають у себе економічну ситуацію в країні загалом та готельній галузі зокрема, рівень конкуренції у готельному бізнесі у конкретному регіоні, державне регулювання діяльності закладів розміщення в Україні та споживацькі уподобання, які стрімко змінюють вимоги до якості надавання послуг у готелях [2].

Визначення якості обслуговування постійно змінюється і вимагає від закладі готельного господарства безперервного вдосконалення. У зв'язку зі змінами попиту у відвідувачів, з'являється багато нових напрямків у даній сфері.

1.2. Сучасні тенденції в розвитку якості обслуговування підприємств готельного господарства

Всі сучасні тенденції, які зараз набирають велику популярність у закладах готельного господарства, мають на меті створення персоніфікованого процесу обслуговування. Для цього усе більше використовують цифрові технології, а також комп'ютеризують більшість елементів, що стосуються процесу обслуговування [29].

Перш за все, готелі стараються добитись якомога вищого рівня персоналізації послуг. Наприклад, облаштовують номери під конкретні побажання гостей. Також можливий варіант, при якому гостям дають персональні пропозиції, які дають постояльцям відчуття особливості та важливості для закладу [28].

Не зайвим буде також передбачити вітальні подарунки та спеціальні знижки для постійних гостей. Це показує лояльність до відвідувачів, які постійно обирають користування саме цим закладом або мережею, що є хорошим показником якості. Загалом можна сказати, що саме постійне користування послугами одного і того ж готелю уже свідчить про репутацію закладу, що напряму залежить від якості обслуговування [15].

Практично у всіх готельних закладах сучасного ринку послуг використовуються CRM-системи, завдяки яким працівники маркетингових відділів мають змогу аналізувати дії відвідувачів, надаючи змогу підлаштувати послуги готелю під спеціалізовані потреби. Такі системи використовують спеціальні алгоритми, які відслідковують рекламні сайти, оголошення, а також синхронізуються із таргетованою рекламою для кращого розуміння ринку відвідувачів [23].

Усі процеси, які стосуються обслуговування постояльців, на даний момент проходять процес автоматизації, що є ще однією інноваційною тенденцією в готельному бізнесі. Автоматизація системи бронювання дозволяє значно спростити роботу служби прийому та розміщення, а електронна база дає змогу швидко розібратись із номерним фондом, замовленими послугами, харчуванням,

обліком тощо. Таким чином, відвідувачі точно знатимуть, що номер зарезервований за ними, а працівники матимуть змогу в реальному часі оцінити завантаженість готелю.

Підвищення якості рівня обслуговування також залежить від того, наскільки комфортно користуватись спеціалізованими сайтами та додатками. Враховуючи високий рівень діджиталізації та те, наскільки важливим аспектом сучасного життя є мобільні телефони, багато закладів готельної галузі замовляють для себе розробку мобільних додатків.

Вартість послуги залежатиме від оформлення та функціоналу додатку. Однак, при цьому значно спрощується процес отримання споживачем послуги. У додатках відображають номерний фонд, фото усіх категорій номерів, а їх функціональність дає змогу забронювати номер, обрати додаткові послуги та розрахуватись. До того ж, реєстрація у додатку робить можливим фіксацію попередніх відвідувань та оцінок, що сприяє створенню персональних пропозицій.

Крім усього вищеперерахованого додатки дають можливість дізнатись статус свого звернення щодо проблеми, яка виникла під час проживання у готелі, або проглянути інформацію щодо адміністратора, який знаходиться на зміні. Це значно спростить процес надання послуг, оскільки адміністратору не потрібно буде постійно відволікатись від виконання своїх нагальних обов'язків, а гостеві не доведеться раз за разом спускатись на рецепцію.

Одним із трендових напрямків, який усе частіше стає популярним у закладах готельного господарства, є екологізація надаваних послуг. Для більшості відвідувачів, які обирають для себе заклад розміщення, його безпека для навколишнього середовища є одним із важливих показників якості. Даної мети можна досягти, якщо в готелі передбачено систему енергозбереження, а матеріали, які використовуються в оздобленні, є натуральними [4].

Окрім того, важливим етапом екологізації сучасних готельних підприємств є використання системи, яка дозволяє застосовувати електронні ключі у якості чек-листа економії енергії. Дана система передбачає використання ключ-карток

не лише для відкривання та закривання номерів. А й використовується як запобіжник, коли гість покидає номер. При цьому в кімнаті вимикається електрика і для її появи необхідно застосувати той же ключ.

Варто зазначити, що використання системи електронних ключів допомагає пришвидшити роботу персоналу. А швидкість обслуговування також є важливим елементом оцінки якості в закладі. До того ж, вони є набагато безпечніші, ніж звичайні механічні ключі. Двері з електричними ключ-картами передбачають автоматичне зачинення, якщо його не буде у відведеному місці. А це запобігає прониканню в номер сторонніх, відповідно до чого, коштовні речі постояльців знаходяться у безпеці [20].

До того ж, процес відновлення ключ-карти відбувається набагато швидше, ніж звичайного механічного ключа і знижує ланцюг його передачі. При повторному виготовленні ключ-карти ланцюг передбачає винятково дві сторони, а саме гостя, який звертається, і адміністратора, який приймає звернення. При виготовленні нового механічного ключа рівень безпеки знижується, оскільки є можливість створення дублікату.

Для консультаційних послуг в закладах готельного господарства зараз часто залучають системи чат-ботів. Це нова система, яка дозволяє з допомогою спеціальних алгоритмів запрограмувати чат у месенджерах. Використання подібної системи дозволяє не відволікати адміністраторів чи працівників служби прийому та розміщення, що дає змогу покращити якість обслуговування для постояльців.

З допомогою чат-ботів відвідувачі можуть отримати інформацію, що їх цікавить, щодо наповнення номерів, правил внутрішнього розпорядку, додаткових послуг та інше. Окрім цього, гості готелю можуть скористатись чат-ботами для замовлення додаткових послуг під час перебування у ньому. Наприклад, якщо є необхідність ремонту дрібної техніки (кондиціонер, чайник), або замовлення квитків [10].

Ще одним аспектом, який оцінюється гостями при визначенні рівня якості послуг у готелі є рівень гігієни. Для цього варто передбачити використання

антибактеріального покриття для робочих поверхонь, а також у ванній та кімнатах.

До того ж, не зайвим буде і постійна дезінфекція та прибирання у жилих кімнатах. У ваннах та туалетах необхідно розміщувати графік прибирань та чек-лист робіт, у яких обов'язково буде відзначено не лише проведення визначених робіт, а й перевірка виконання.

Однак найбільш популярною схемою, яка підвищує якість надання послуг в закладі ресторанного господарства є гнучкість у ціноутворенні та досить різноманітна система лояльності. Чим більше бонусів отримують гості, які користуються послугами закладу, тим вищою відчувається якість.

Наприклад, система лояльності для відвідувачів, які повторно обирають готель вперше може складати невелику знижку або наявність бонусної картки, що даватиме можливість накопичувати бали та збільшувати розмір знижки. До того ж, це дає й інші переваги, наприклад, можливість безкоштовного користування сауною, надання спа-процедур, отримання запрошень на заходи, організовані готелем тощо. До того ж, все більшу популярність набирає гнучка система бронювання. Це дає змогу гостям скасувати бронь на кімнату без втрати грошей, виплачених у якості завдатку.

Загалом можна підсумувати, що сучасні засоби, які задіяні у розвитку якості обслуговування у закладах готельного бізнесу мають на меті поєднання сучасних технологічних новинок, а також персоніфікацію самого процесу обслуговування. Це створює максимальний рівень комфорту для гостей, що сприяє підвищенню рівня їх задоволення.

1.3. Методика оцінки якості обслуговування готельних підприємств

Оцінювання якості обслуговування в закладах готельного господарства є надзвичайно важливою частиною сервісного управління і має на меті визначення рівня задоволення відвідувачів, а також покликане для дослідження на відповідність наявних стандартам [6].

Алгоритм оцінки якості обслуговування передбачає аналізування важливих аспектів, які в сукупності створюють враження відвідувачів від відвідування готелю (рис. 1.1)



Рисунок 1.1. Алгоритм оцінювання якості обслуговування

Джерело: розроблено автором самостійно

Оцінювання якості обслуговування в готелі розпочинається із визначення критеріїв, які оцінюватимуться [9].

Основними характеристиками, за яким проходить оцінювання якості послуг у готелях, є:

- процедура зустрічі гостей та їх розміщення;
- обсяг номерного фонду;
- робота персоналу;
- рівень чистоти;
- якість харчування;
- спектр додаткових послуг;

- рівень комфорт;
- загальне враження тощо [18].

Після того, як ключові категорії оцінювання було визначено, обирають систему оцінювання, за якою проводять визначення рівня якості обслуговування. Дана система може включати як бальне оцінювання (за 5/10/100-бальною шкалою), так і оцінювання за рівнем (відмінно, добре, задовільно, погано). Також для цього спеціалісти можуть використовувати такі засоби, як:

- анкетування;
- метод під назвою «Таємний гість»;
- проведення аналізу повторних візитів;
- дослідження відгуків у соціальних мережах та на інтернет-платформах;
- моніторинг роботи персоналу.

Анкетування є одним із найпростіших засобів проведення контролю за якістю обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. Воно може проводитись як від імені самого готелю, так і від імені спеціальної контролюючої комісії, якщо мова йде про цілу мережу готельних закладів.

Для проведення анкетування складається список запитань, що стосуються показників, які мають значення для визначення рівня якості. Після цього обирається спосіб, яким проводитиметься анкетування. Опитування може проходити за принципом «Так/Ні», оцінюванням від 1 до 5, а також складатись із запитань, які потребують досить розгорнутої відповіді. Отримувати такі опитування гості можуть на рецепції у роздрукованому вигляді, а також переходити за посиланням у QR-коді, розсилатись електронною поштою та проводитись у телефонному режимі.

Наступним методом для визначення якості надання послуг є метод «Таємний гість». Його суть полягає в тому, що в готель поселяється людина, яка покликана на собі дослідити усі аспекти обслуговування, починаючи від бронювання та закінчуючи проведенням розрахунку. Таємного гостя поселяють у номер, і він перевіряє чистоту кімнати, санвузла, а також звертається до

персоналу готелю із різними проханнями, на кшталт почистити одяг, сніданок у номер тощо. Після цього він складає звіт згідно із зразком, який видається йому перед поселенням, і відправляє замовнику. Даний тип перевірки може використовуватись спеціальними органами, що відповідальні за перевірку якості послуг та організаціями, що перевіряють готелі на відповідність їхній класності. Також метод «Таємний гість» може використовуватись і керівництвом готелю чи мережі, аби дослідити, наскільки робота працівників відповідає виставленим стандартам.

В деяких готелях показники якості вимірюються тим, скільки гостей повертаються, щоб скористатись послугами їхнього готелю повторно. Це називається аналіз повторних візитів.

Такий спосіб є хорошим, оскільки показує, що гості настільки задоволені обслуговуванням, що готові повертатись у заклад, якщо виникає потреба обирати заклад розміщення. Наприклад, якщо це бізнес-готель, і гість обирає один і той самий готель під час своїх відряджень, то це чудовий показник якості. І навпаки, якщо гості не повертаються повторно, то це може свідчити про низький рівень задоволеності послугами, які вони отримували під час проживання.

Ще одним популярним засобом для контролю якості надання послуг у готельному підприємстві є аналіз відгуків гостей на інтернет-платформах та на сайтах бронювання. Такі ресурси, як Booking, TripAdvisor, Google Reviews та інші дозволяють побачити коментарі людей, які вже відвідували даний заклад, а також прочитати, що саме сподобалось або не сподобалось в обслуговуванні. Також дані сайти мають можливість оцінки за бальною шкалою, що також позначає рівень задоволеності гостей.

Моніторинг роботи персоналу є ще одним засобом контролю. Даний спосіб полягає у тому, щоб перевіряти роботу працівників за допомогою відеокамер, розміщених у холі або за допомогою особистого спостереження. Однак при цьому варто пам'ятати, що даний спосіб може створювати стресове середовище для самих працівників, оскільки відчуватиметься тиск зі сторони дирекції. Кожен із наведених засобів має свої переваги та недоліки. Наприклад, бальне

оцінювання може не відкривати причину того, що саме не сподобалось гостям в обслуговуванні, а також може не відповідати реальним відчуттям постояльців [22].

Для аналізу отриманих результатів використовують кілька систем, серед яких популярними є метод SERVQUAL, індекс задоволеності клієнтів (CSI) та Net Promoter Score (NPS).

Метод SERVQUAL базується на порівнянні даних про очікування, які мають гості перед відвідуванням закладу, та реальних вражень від обслуговування. Є 5 основних критеріїв, які оцінюють при цьому методі, а саме впевненість персоналу, емпатія до самих відвідувачів та їхніх прохань, надійність готельного закладу, матеріальність та відповідальність.

CSI – індекс задоволення клієнтів – це оцінка, яка є середнім значенням задоволеності гостей, визначеною за певними параметрами. Всі дані додаються, після чого отриману суму ділять на загальну кількість балів. Наприклад, десять гостей виставили за чистоту 5 балів, п'ятеро відвідувачів виставили 3 і двадцять відвідувачів виставили 4. Таким чином:

$$(5 \times 10 + 3 \times 5 + 4 \times 20) / (10 + 5 + 20) = 145 / 35 = 4,14$$

В результаті, отримуємо результат 4,14, який і буде основним для оцінки чистоти в готелі. Таким же чином оцінюються і інші показники якості обслуговування в закладі готельного господарства.

Net Promoter Score, скорочено NPS, є системою, яка визначає якість надання послуг в готелі за тим, наскільки відвідувачі готові рекомендувати заклад своїм знайомим за потреби. Даний спосіб багато у чому схожий на CSI, однак із тією різницею, що збираються дані статистики відповідей постояльців, і вираховується відсоток гостей, які рекомендуватимуть заклад іншим.

Коли система оцінювання розроблена, настає необхідність збору інформації. Використання CRM-систем та комп'ютеризації роботи готелю дозволяє оперативно зібрати усю необхідну для оцінки інформацію. Сюди

входять оцінки з Booking, а також відгуки на сайті готелю та інших платформах для онлайн-бронювання [16].

Після того, як уся необхідна інформація про надання послуг була ретельно проаналізована, можна зробити її узагальнення. На цьому етапі усі дані, що були отримані під час проведення оцінювання якості надання послуг у готелі, систематизується та детально викладається у звіті.

Побудова звіту включає в себе також і етап, на якому будується графічне зображення аналітичних даних. Це може мати вигляд діаграми або графіку. На ньому наочно можна прослідкувати динаміку руху даних, які були на момент проведення оцінки.

На основі даних, які були взяті для аналізу, а також звітів з оцінювання якості послуг, готуються висновки щодо роботи закладу та розробляються рекомендації щодо підвищення показників його функціонування. Це робиться з метою збільшення відвідуваності готелю, а також для підвищення рівня прибутків.

Через якийсь час після того, як рекомендації було виконано, відбувається повторне оцінювання якості послуг. Завдяки моніторингу можна дізнатись, чи правильним курсом рухається заклад та чи досягнуто поставлених цілей.

У підсумку можна сказати, що для оцінки якості обслуговування в готелі використовується дуже багато засобів, які покликані повідомити про проблеми та дізнатись, у чому підприємство потребує покращення. Зважаючи на тему роботи, доцільно дослідити стан якості обслуговування у готелях м. Тернопіль.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було розглянуто основні теоретичні аспекти якості послуг у закладах готельного господарства. Зокрема, було досліджено поняття «якості», а також розглянуто історію його розвитку та основних науковців, у чиїх працях розглядалось дане питання. Також було розглянуто основні шляхи класифікації послуг закладів готельного господарства.

Окрім того, було проаналізовано сучасні тенденції розвитку якості послуг у готельних підприємствах. Сюди модно віднести використання CRM-системи, автоматизацію процесу обслуговування, а також високого рівня персоналізації послуг та пропозицій.

Також було проаналізовано процес оцінювання послуг, що надаються у готельному підприємстві. Зокрема, було визначено основні етапи, з яких складається процес оцінки, а також наведено критерії, за якими оцінюється якість процесу обслуговування в готельних підприємствах. Зокрема, рівень чистоти та зручності в номерах, кваліфікацію персоналу тощо.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ РЕГІОНУ

2.1. Порівняльна характеристика готельних підприємств Тернопільського регіону

Готельна індустрія тут надзвичайно розвинута та представлена багатьма закладами готельного господарства. У цій сфері можна побачити, як готелі, які призначені для відпочинку, так і заклади бізнес-спрямування. За період з 2020 по 2023 рр. кількість закладів у Тернопільській області зросла на 20 одиниць, що у відсотковому відношенні становить 25%. З них кількість закладів, які зареєстровані, як фізична особа підприємець зросла на 25 одиниць, що становить 33,3% (рис. 2.1).

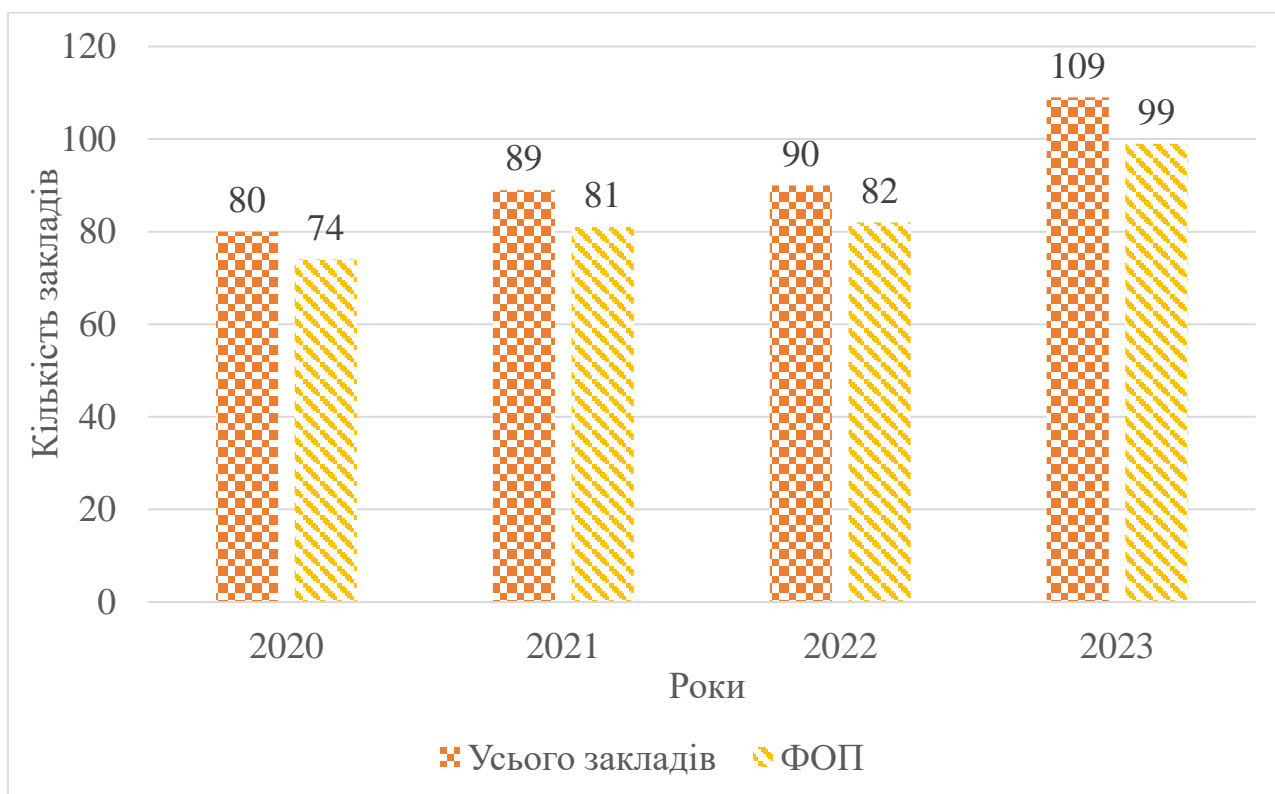


Рисунок 2.1. Динаміка кількості закладів у Тернопільській області за 2020 – 2023 рр.

Джерело: розроблено автором самостійно на основі [13].

Також у Тернополі можна побачити готелі такого спрямування:

- класичні готелі – варіюються від 2 до 4 зірок. Обслуговування у них передбачає наявність усіх послуг, передбачених законодавчими вимогами та напрямком готелю;
- бутик-готелі – характеризуються індивідуальним підходом та невеликими розмірами;
- хостели – дані засоби розміщення характеризуються наявністю житлових кімнат на кількох осіб, а також загальним санвузлом та кухнею;
- motelі – також невеличкі заклади готельного господарства, які в більшості використовуються мандрівниками та для транзитних зупинок.

Загалом, у готельному господарстві Тернополя спостерігається тенденція на певні види послуг. Це включає в себе сучасні дизайни номерів, санітарний стан, наявність смарт-систем тощо. Наприклад, високим попитом усе більше користуються готелі, які надають гостям апартamenti за приємною ціною або стандартні номери, у яких є кухня. Це набагато зручніше за загальну кухню на поверсі, як в хостелах, чи за очікування прийомів їжі в встановлені години.

Усі готелі Тернополя мають свої сторінки на платформах, що дозволяють здійснювати онлайн-бронювання. Це значно спрощує подорожі, оскільки відвідувачі можуть побачити вигляд номерів, а також забронювати бажаний для себе [26].

Після пандемії Covid-19 споживачі та власники готелів стали уважніше ставитись до санітарно-гігієнічного стану номерів та загальних приміщеннях у закладах. Тому зараз, відповідаючи усім встановленим нормам та вимогам, готелі Тернополя слідкують не лише за чистотою, а й за наявністю дезінфікуючих засобів, антисептиків тощо. Стану меблів та чистоті тепер відводиться особливо прискіплива увага, оскільки саме це є запорукою надання послуг високої якості.

Також особлива увага приділяється дизайну як внутрішніх приміщень, так і фасадів. Багато закладів розміщення Тернополя роблять акцент для привертання уваги саме за рахунок сучасності зовнішнього вигляду готелю. А скорочення

кількості прикрас у номерах значно спрощує прибирання та запобігає нагромадженню пилу.

Ще одним із напрямків, яким стараються слідувати готелі Тернополя є екологічність. Саме екологічністю закладів розміщення є важливим фактором для тих, хто подорожує, при цьому турбуючись про навколишнє середовище. Екологічний туризм з кожним роком набирає усе більшу популярність, а туристи обирають заклади, які мають сертифікати «зеленої політики».

У місті Тернопіль закладами, які щорічно приймають найбільше гостей міста, є такі готелі, як «Avalon Palace Hotel», «Тернопіль», «Галичина», «Глобус», «Passage» та «Garden Hall». Основні характеристики готелів наведено у табл. 2.1.

«Avalon Palace Hotel» є сучасним 4-зірковим готелем, який спеціалізується на туристах, які прибули у бізнес-поїздках. Вартість номерів говорить про високий клас споживачів, на яких орієнтується готель. Оформлення в нього сучасне, виконане у стилі європейського мінімалізму. Інтер'єр доволі лаконічний, із акцентом на комфорт та естетичність.

Перевагами закладу є розташування в центрі, що значно спрощує добирання до нього, сучасне оформлення номерів та комфортність закладу. Із додаткових послуг варто виділити СПА-зону, фітнес-зал та просторий ресторан із вишуканою кухнею.

Таблиця 2.1.

Характеристика готелів Тернополя

Назва	Зірковість	Напрямок роботи
Avalon Palace Hotel	4	Бізнес-туризм, високий клас
Тернопіль	3	Бюджетний та середній сегмент, туристи та службовці
Галичина	2	Бюджетний, для делегацій та невеликих груп

Продовження табл. 2.1

Глобус	2 - 3	Для туристичних груп, середній клас
Passage	2- 3	Короткострокові бізнес-поїздки
Garden Hall	3	Бутик-готель

Джерело: розроблено автором самостійно

Оскільки позиціонується «Avalon Palace Hotel» як бізнес-готель, то тут розміщується великий конференц-зал для ділових зустрічей. Недоліками закладу є вища цінова політика, ніж в інших готелях Тернополя, а також те, що в період великої кількості ділових подій (конференції, семінари тощо), заклад може бути перевантажений.

Готель «Тернопіль» також приймає саме ділових людей, однак певну частину відвідувачів, в залежності від сезону, складають туристи. Неформально готель оцінюється у 3 зірки. В оформленні рішення модерну поєднуються із залишками радянського дизайну деяких номерів.

Із переваг варто виділити розташування в центрі міста, а також вид на Тернопільський став. Для гостей, що прибули у бізнес-поїздках заклад пропонує кілька конференц-залів, що робить його дуже вигідним з точки зору організації заходів. Поруч із тим, є і ряд недоліків. Перш за все, це частково застарілий інтер'єр, особливо в номерах економ-класу. У зв'язку із цим комфорт в деяких номерах маж понижений рівень.

Готель «Галичина», який є частиною ПрАТ «Тернопіль-готель», відноситься до бюджетного сегменту, і тому часто його обирають для розміщення цілих груп туристів. Цей 2-зірковий готель так само має вид на став і розташований практично в самому центрі міста. Однак, поруч із тим екстер'єр та оформлення номерів застаріле, а рівень комфорту досить невисокий.

Варто зазначити, що оформлення як самого фасаду, так і деяких номерів залишилось в основному від радянських часів, пройшовши певні зміни. Інтер'єр виконаний з акцентом на практичність.

Готель «Глобус», який оцінюється у 2-3 зірки, також здебільшого призначений для прийому туристичних груп, що прибувають до Тернополя. Дизайн готелю простий, виконаний без особливих дизайнерських рішень. У пріоритеті саме функціональність, тобто зручність та практичність.

Розташування практично на в'їзді у місто робить його доступним для туристів, які потребують транзитних зупинок. При цьому, є можливість групового розміщення, що особливо актуально для спортсменів чи туристів. Із недоліків можна виділити те, що тут досить стандартний рівень сервісу, що не доставить особливих вражень, а також те, що готель має обмежені додаткові послуги.

Готель «Passage» оцінюється у 2-3 зірки та призначений для короткострокових поїздок, пов'язаних із бізнесом. Оформлення закладу має стриманий діловий інтер'єр, із використанням великої кількості світлих тонів.

Розташування біля самого залізничного вокзалу дає можливість швидко добратись до закладу, не витрачаючи на це багато часу. Однак, поруч із тим є дискомфорт від близького розташування вокзалу, що створює додатковий шум.

Готель «Garden Hal» відноситься до готелів-бутиків, який обирають ті, хто хоче спокою під час відпочинку. Інтер'єр виконаний у стилі мінімалізму, що позбавляє зайвої навантаженості, а теплі спокійні кольори дають можливість гостям розслабитись та відпочити. При цьому в оформленні також використовуються натуральні матеріали, які створюють особливо затишну атмосферу. Оцінюють його у 3 тверді зірки, оскільки гості у цьому закладі можуть отримати затишну атмосферу та персоналізований підхід. Окрім цього, обслуговування в готелі тримається на високому рівні завдяки дотриманню стандартів. Однак, варто зазначити, що кількість номерів у закладі невелика, а за стандартні послуги тут дещо вища вартість, ніж в інших готелів.

Таким чином можна сказати, що готельне господарство Тернополя представлене різними закладами, які підійдуть для різних категорій туристів, ділових людей та навіть цілих груп відвідувачів міста. Тому доцільно проаналізувати стан якості надання послуг на прикладі готельного підприємства «Галичина».

2.2. Основні фінансово-економічні показники функціонування готельного закладу «Галичина»

Готель «Галичина» знаходиться у місті Тернопіль, за адресою Чумацька 1. Він є частиною ПрАТ «Тернопіль-готель», до якого також належить і готель «Тернопіль».

ПрАТ «Тернопіль-готель» було засновано у 1997 році, а в 2017 році, після кількох змін форми власності організація отримала статус приватного акціонерного товариства. До цього «Тернопіль-готель» був об'єднанням готельного господарства, орендно фірмою та відкритим акціонерним товариством.

Сам готель «Галичина» почав функціонувати ще у 1970-х роках. Варто зазначити, що з часу побудови та відкриття зовнішній вигляд закладу не дуже змінився. Розташований він біля озера, а вікна виходять на лісосмугу. Недалеко від готелю знаходиться зупинка, тому добратись до нього не є великою проблемою. При цьому готель «Галичина» розташований не біля самої дороги, що дає йому перевагу, якщо гості захочуть відпочити у тиші [27] (Додаток А).

Окрім основних послуг розміщення, готель «Галичина» пропонує своїм гостям великий спектр додаткових послуг. Наприклад, в закладі можна замовити сніданок у номер. Це дуже зручно для пар, які надають перевагу відпочинку тут, а також людям, які цінують приватність та хочуть поспіяти наодинці.

Не останню роль в обслуговуванні відіграє і екологічність готелю. Заклад має не лише парковку, а й місце для зарядки електроавтомобілів, що в еру турботи про навколишнє середовище є особливо актуальним. Окрім цього, готель дає

можливість для паркування машин, які перевозять людей з обмеженими можливостями.

Персонал готелю знає кілька мов, що є обов'язковою умовою при прийомі на роботу. На даний момент обслуговування в закладі може відбуватись українською, англійською та польською.

Додатково можна виділити те, що готель «Галичина» дозволяє розміщення із чотирилапими друзями. Однак, при цьому, це може додатково оплачуватись, особливо, якщо тварина велика.

Незважаючи на великі розміри, заклад зараз має маленький номерний фонд. Це пов'язано із тим, що половину номерів, у зв'язку із гострою необхідністю, було розпродано на приватні квартири. Тому зараз готель «Галичина» має у своєму розпорядженні всього 20 номерів. Усі вони вікнами виходять на лісосмугу або Тернопільський став, тому це є чудовою перевагою.

Оформлення номерів виконане у спокійних бежевих тонах пастельних відтінків, із золотистими акцентами. Технічне оснащення кімнат обов'язково включає в себе холодильник, а у деяких навіть є телевізор. Номер категорії «Апартаменти» тут лише один (Додаток Б).

Номери категорії «Напівлюкс» мають порівняно сучасне оформлення, виконане у спокійних тонах із яскравими акцентами (Додаток В).

Найбільшою категорією номерів є «Стандарт», оскільки дана категорія є оптимальною для розміщення груп (Додаток Г).

Окремо виділяється категорія «Двохмісний+», яка надає додаткове спальне місце (Додаток Д).

Основні техніко-економічні показники готелю «Галичина» наведені у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Основні показники роботи готелю «Галичина» у 2023 – 2024 рр*

Показники	Базовий рік	Звітний рік	Відхилення	
			Абсолютне	Відносне, %
1	2	3	4	5
Обсяг реалізованої продукції, робіт, послуг у діючих цінах, тис. грн.	27 284	28 272	988	103
Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	26 800	26 928	128	100
ПДВ, тис. грн.	3 203	4 618	1 415	144
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	7 581	13 960	6 379	184
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	16 353	17 211	858	105
Валовий прибуток, тис. грн.	10 447	9 717	730	93
Прибуток (збитки) від звичайної діяльності до оподаткування, тис. грн.	8 147	13 960	5 813	171
Чистий прибуток (збитки), тис. грн.	7 581	13 960	6 379	184
Вартість основних фондів, тис. грн.	35 495	22808	-12 687	64
Вартість активної частини основних фондів, тис. грн.	36 073	29 771	-6 302	82
Чисельність працівників, осіб	25	29	4	116
Фондоозброєність основними фондами, тис. грн./особу	771, 6	543	-318,6	58
Фондоозброєність активною частиною основних фондів, тис. грн./особу	784,1	708,8	-75,3	90
Фондовіддача основних виробничих фондів	143,5	138,7	-4,8	96

Продовження табл. 2.2

1	2	3	4	5
Фондовіддача активної частини основних фондів	134,2	129	-5,2	96
Фондомісткість основних виробничих фондів	132,3	128,7	-3,6	97
Фондомісткість активної частини основних фондів	121,4	120,4	-1	99
Середньорічний виробіток, тис. грн./особу	593,1	673,1	80	113
Рентабельність продукції, %	78	85	6	107
Валова рентабельність, %	85	89	4	104
Операційна рентабельність, %	79	85	6	107

Джерело: розроблено автором самостійно

Отож, як можна помітити, обсяг реалізованої продукції зріс на 3%, а відносне відхилення доходу становить 100%. Показник ПДВ зріс на 4%.

Показник чистого доходу збільшився на 84%, а відносне відхилення у статті собівартості реалізованої продукції становить 105%.

Валовий прибуток станом на 2024 р. знизився на 7%, а прибуток від звичайної діяльності до оподаткування зріс на 71%. Показник чистого прибутку збільшився на 84%, а відносне відхилення у статті вартості основних фондів становить 64%.

Вартість активної частини основних фондів знизилась на 18%, а от показник чисельності працівників збільшився на 16%. Відносне відхилення у пункті фондоозброєності основними фондами становить 58%, фондоозброєності активною частиною основних фондів – 90%, а фондовіддачі основних виробничих фондів становить 96%.

Загалом, можна помітити, що усі показники діяльності готелю «Галичина» зросли, що свідчить про беззбитковість закладу. Зважаючи на тему кваліфікаційної роботи, доцільно буде дослідити конкурентоспроможність готелю «Галичина» для того, аби визначити, які сильні та слабкі сторони в нього є. Для того, щоб уважно прослідкувати за сильними а слабкими сторонами, було проведено його SWOT-аналіз (табл. 2.3).

SWOT-аналіз готелю «Галичина»

<p>Сильні сторони</p> <ul style="list-style-type: none"> - Розташування біля парку та недалеко від центру - Спрямовання обслуговування не лише на індивідуальних туристів, а й на туристичні групи - Вид на Тернопільський став та парк - Низька вартість номерів 	<p>Слабкі сторони</p> <ul style="list-style-type: none"> - Застаріле оформлення фасаду та номерів - Невелика кількість номерів - Розташування не біля центральної дороги - Старі меблі
<p>Можливості</p> <ul style="list-style-type: none"> - Використання нових рекламних стратегій - Проведення навчальних заходів, семінарів тощо - Використання новітніх технологій в процесі надання послуг 	<p>Загрози</p> <ul style="list-style-type: none"> - Війна в Україні - Висока конкурентність у готельно-ресторанному бізнесі - Зниження рівня конкурентоспроможності

Джерело: розроблено автором самотійно [5; 14]

Перевагами готелю «Галичина» є те, що він розташований близько до парку, а також відстань від нього до центру міста доволі невелика. Окрім цього, з вікон готелю гостям відкривається вид на Тернопільський став та Гідропарк.

Ще однією сильно стороною готелю «Галичина» є те, що його діяльність спрямована не лише на обслуговування індивідуальних відвідувачів, а й на надання послуг туристичним групам. Це дає змогу приймати гостей, які приїхали на семінари, навчання або спортивні події.

Серед інших сильних сторін, які виділяють готель «Галичина» серед інших та робить його привабливим для туристів, є низька вартість його послуг. Цей

аспект сприяє тому, що заклад обирають ті гості міста, яким не так важлива новизна оформлення, як необхідно місце для ночівлі.

Поруч із тим, готель «Галичина» має і ряд слабких сторін. Однією з найголовніших є застаріле оформлення номерного фонду та зовнішнього фасаду. Екстер'єр готелю зберігся іще з радянських часів, що знижує його привабливість у порівнянні із іншими, більш сучасними готелями.

Також важливо зазначити, що меблі в номерах готелю «Галичина» також є застарілими та виконані із неякісних матеріалів.

Окрім цього, слабкою стороною є невелика місткість номерного фонду. Кількість номерів, яка є зараз у доступі в готелі «Галичина» дозволяє розмістити невелику кількість відвідувачів, що знижує рівень його конкурентоспроможності на ринку міста Тернопіль.

Також варто зазначити, що готель «Галичина» знаходиться не біля центральної дороги, а прямого міського транспорту до нього немає. Тому добиратись до закладу простіше на таксі або власною машиною.

На ряду із цим готель «Галичина» має певні можливості розвитку, які дають йому можливість залишатись конкурентоспроможним на ринку готельних послуг міста Тернопіль. Головною можливістю є використання новітніх рекламних стратегій для привертання уваги туристів до закладу. Зокрема, реклама в Інтернеті, а також на телебаченні, по радіо та путівниках.

Окрім цього, готель «Галичина» має кілька конференц-залів, які можна використовувати для проведення навчальних семінарів, тренінгів та онлайн-курсів. В свою чергу, даний аспект викликає не лише потребу в приміщеннях, а також в технологічному оснащенні, наприклад, моніторах, комп'ютерах, ретранслятори, проектори тощо.

Також новітні технології використовуються під час процесу надання послуг в готелі «Галичина». База даних у закладі повністю комп'ютеризована, а процеси обліку автоматизовані. Це дає змогу швидко провести поселення та виселення гостей, а також відслідковувати номерний фонд під час бронювання номерів, що допомагає надавати відвідувачам повну інформацію про поселення.

Варто також підмітити, що на діяльність готелю «Галичина» здійснюють вплив і загрози, що існують у зовнішньому середовищі. Перш за все, це війна із росією, оскільки загроза постійних авіаударів не лише знижує туристичний потік у середині країни, а й вимагає негайного покращення внутрішніх приміщень із облаштуванням безпечних зон.

Також серйозною загрозою є високий рівень конкуренції у готельному господарстві України. Незважаючи на військовий стан, дедалі частіше з'являються нові готелі, які пропонують широкий спектр основних та додаткових послуг. Тому закладам розміщення необхідно постійно вводити новинки для того, аби залишати інтерес відвідувачів на високому рівні.

Окрім цього, застаріле оформлення внутрішнього та зовнішнього оформлення знижує привабливість закладу, що на пряму впливає на рівень його конкурентоспроможності.

Отож можна підсумувати, що готель «Галичина» має досить багато переваг для того, щоб залишатись конкурентоспроможним на ринку Тернополя. Зокрема, сильними сторонами закладу є розташування недалеко від парку та озера, що дає чудові краєвиди, а також спрямування на туристичні групи, що збільшує рівень доходів, та низька вартість номерів, що робить готель привабливішим для гостей.

Однак, поруч із тим є ряд загроз та слабких сторін, які ставлять під удар його повноцінне функціонування. Загрозами є війна в Україні, яка погано впливає на туристичні потоки, та висока конкурентність у сфері послуг. Рівень конкурентоспроможності готелю «Галичина» на пряму залежить від розміру номерного фонду та його зовнішнього вигляду.

Однак, попри це, заклад має і багато можливостей для розвитку. Наприклад, використання нових рекламних стратегій та виділення приміщень для проведення навчальних заходів.

Для того, аби мати чіткіше уявлення про конкурентоспроможність закладу, було проведено його порівняння із готелем «Тернопіль». Дані для порівняння взято на сайті Booking, де оцінка проводилась відвідувачами, до вже скористались послугами наведених закладів (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

**Порівняння оцінок готелів «Тернопіль» та «Галичина» станом на
2024 р***

Критерій	Оцінка (в балах)	
	Готель «Тернопіль»	Готель «Галичина»
Інтернет	8.6	8.9
Зручності	8.5	8.8
Комфорт	8.7	9.0
Персонал	9.2	9.4
Розташування	9.7	9.4
Чистота	8.7	9.0
Загальна оцінка	8.7	8.9

Джерело: розроблено автором самостійно [24; 25]

Під час оцінювання враховувались такі параметри, як швидкість інтернету в готелі «Галичина», а також його доступність та наявність покриття по всій території номеру. В категорію «Зручностей» входили критерії забезпечення номеру меблями, вішаками, рушниками, засобами гігієни, технікою тощо.

Під час оцінки персоналу враховувались показники їхнього рівня кваліфікації, а також рівень надання послуг, спілкування із гостями, привітність тощо. А оцінка чистоти включала в себе відсутність пилу на поверхнях, волосся в зливі, плям на постелі, грибку та плісняви у санвузлах тощо. Усі ці фактори є важливим складовими якості обслуговування, оскільки складають комплекс аспектів, що впливають на сприйняття закладу відвідувачами.

Отож аналізуючи дані таблиці можна помітити, що в деяких аспектах готель «Галичина» явно виграє у свого конкурента. Зокрема, як на диво, комфорт та зручності у ньому мають вищі оцінки, ніж в готелі «Тернопіль» - 9 та 8.8 проти 8.7 та 8.5 відповідно. Однак, попри це варто зазначити, що оцінка 8.8, якою оцінюється співвідношення ціни та якості, а також зручності, є найнижчою серед

усіх категорій. Окрім того, високі показники також спостерігаються і в категоріях персоналу та розташування.

Для того, щоб наочно продемонструвати різницю між двома закладами, що належать до ПрАТ «Тернопіль-готель», було складено графік порівняння «Павутину конкурентоспроможності» (рис. 2.2)



Рисунок 2.2. Павутина конкурентоспроможності готелю «Галичина»

Джерело: розроблено автором самостійно

Як можна побачити на діаграмі, готель «Галичина» перевищує свого головного конкурента практично в усіх пунктах. Єдиною категорією, де перевагу має готель «Тернопіль» є місцезнаходження.

Зважаючи на дані, наведені у таблицях та діаграмах, доцільно буде дослідити якість надання послуг у готелі «Галичина». Це дасть змогу зрозуміти, у яких напрямках потрібно проводити вдосконалення для підвищення конкурентоспроможності закладу.

2.3. Оцінка якості обслуговування у готелі «Галичина»

Оцінка якості обслуговування в готелі «Галичина» є важливим фактором роботи, оскільки дозволяє зрозуміти, які напрямки діяльності працюють добре, а які потребують доопрацювання. Головні показники, які враховувались під час оцінки якості надання послуг у готелі «Галичина», наведено у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Анкета оцінки якості обслуговування в готелі «Галичина»

№	Показники	Оцінка			
		5	4	3	2
1	Гостинність персоналу				
2	Стан номерного фонду				
3	Чистота приміщень				
4	Організація харчування				
5	Номенклатура додаткових послуг				
6	Комфортабельність закладу				
7	Загальне враження				

Джерело: розроблено автором самостійно

Зустріч гостей у готелі «Галичина» відбувається просто на вході. На рецепції, яка стоїть у просторому світлому холі, завжди присутній адміністратор, який вітається із новоприбулими гостями. При цьому на етапі привітання, консьєрж та адміністратор привітно посміхаються і доброзичливо спілкуються із постояльцями.

Під час оцінки зустрічі гостей враховується те, скільки часу необхідно чекати у черзі та наскільки швидко після того відбувається заселення у номер. Завдяки комп'ютеризації усіх процесів, що відбуваються під час цього, а також враховуючи можливість зробити попереднє бронювання, у готелі «Галичина»

поселення новоприбулих постояльців відбувається достатньо швидко, що допомагає уникнути великих черг.

Після того, як гостей оформлено, за потреби консьєрж допомагає їм знайти номер та донести їхній багаж туди. Це також впливає на оцінку обслуговування гостями, оскільки створює у них відчуття турботи та важливості. Не останню роль відіграє також і повнота інформації про послуги та правила проживання у закладі. В готелі «Галичина» на рецепції є пам'ятки гостя, виконані у вигляді буклета. Там детально викладено перелік додаткових послуг, які потребують доплати, а також види сніданків, що пропонує готель та правила проживання.

Номерний фонд є ще одним пунктом, який має значення під час оцінювання якості надання послуг у готелі. Саме номери та їхнє матеріальне забезпечення основним чином впливає на те, як гості будуть себе відчувати під час перебування у закладі та наскільки їм буде комфортно. У готелі «Галичина» номерний фонд є невеликим. До того ж його оформлення потребує серйозного оновлення, оскільки в деяких кімнатах інтер'єр не змінювався дуже давно.

Робота персоналу впливає на те, наскільки гості будуть задоволені обслуговуванням. Відповідно до цього, оскільки саме персонал є тим, хто надає послуги, оцінювання якості в закладі готельного господарства включає і його. Для того, щоб обслуговування зберігалось на високому рівні, персонал необхідно підбирати висококваліфікований, зі спеціальною освітою.

У готелі «Галичина» працюють тільки спеціалісти високої кваліфікації, які мають необхідні знання та досвід, що відповідає їхнім посадам. Під час прийому на роботу на керівні посади необхідною умовою також є наявність диплому про вищу освіту та досвід на схожій посаді не менше 1 року.

Також варто зазначити, що керівництво закладу постійно проводить навчання та тренінги для того, щоб працівники не відставали від усіх модних тенденцій готельного бізнесу. Відповідно до цього якість обслуговування також зберігається на достатньому рівні.

Готель «Галичина» уважно слідкує за чистотою житлових кімнат, санвузлів у номерах та загальних приміщень. В них регулярно проводять вологе

прибирання, а також витирають пил та протирають поверхні із спеціальним засобом.

У номерах постільна білизна змінюється кожен день, якщо гості не висловили бажання не змінювати її. Так само кожен день змінюються халати для постояльців та рушники, якими вони користуються.

Особливу увагу приділяють чистоті на кухні, оскільки там відбувається уся робота із їжею. Кухарі та офіціанти при влаштуванні на роботу, обов'язково повинні мати з собою санітарні книжки із відмітками про те, що всі необхідні аналізи здано. Це робиться із метою уникнення зараження відвідувачів та розповсюдження хвороб.

Зважаючи на те, що саме зручність через застарілий номерний фонд стає слабкою точкою у якості обслуговування в готелі «Галичина», доцільно буде включити реновацію оформлення закладу в проєкт із підвищення якості обслуговування.

Висновки до розділу 2

У другому розділі проаналізовано діяльність закладів Тернопільського регіону на прикладі готелю «Галичина». Зокрема, було проведено аналіз закладів готельного господарства міста Тернопіль, серед найбільш популярними є «Avalon Palace», «Garden Hall», «Тернопіль» та «Галичина». Кожен із представлених закладів має своє спрямування, а відповідно до цього, і ринок споживачів. Так, «Avalon Palace» спрямований більше на туристичний потік відвідувачів, у той час як більшу частину відвідувачів готелю «Тернопіль» складають гості, що приїхали у зв'язку із бізнесом.

Також було проведено дослідження сильних та слабких сторін готелю «Галичина», який є частиною ПрАТ «Тернопіль-готель». Під час цього було встановлено, що сильними сторонами закладу є розташування практично у самому центрі міста Тернопіль, а також вигляд на Тернопільський став та спрямування роботи на індивідуальних гостей та туристичні групи.

Поруч із тим основними недоліками готелю «Галичина» є невелика кількість номерів та застаріле оформлення. Екстер'єр та інтер'єр радянського зразка, а також старі меблі у незадовільному стані знижують загальне враження від відвідування готелю.

Із можливостей, які є у готелю «Галичина», виділено можливість проведення навчальних заходів на території закладу, а також використання новітніх засобів реклами та впровадження сучасних технологій у процес надання послуг. Попри це, є і ряд загроз, основною з яких є війна з росією, у зв'язку з якою зберігається висока загроза ракетних ударів. Це, у свою чергу, є причиною необхідності облаштування сховища для того, щоб підтримувати безпеку гостей на відповідному рівні.

Також було розроблено анкету оцінювання якості надання послуг у готелі «Галичина». Під час її формування враховувались такі критерії, як гостинність персоналу, стан номерного фонду, чистота приміщень, організація харчування, номенклатура додаткових послуг та комфортабельність закладу та загальне враження. В основу оцінювання лягли власні відчуття та результати уважного спостереження за роботою готелю «Галичина».

В результаті було встановлено, що найбільш проблематичними аспектами роботи, які знижують загальне враження від відвідування закладу, є застаріле оформлення номерного фонду та екстер'єру, а також незадовільний стан меблів. Дані елементи враховувались під час розробки проекту впровадження сучасних тенденцій розвитку якості обслуговування готельних підприємств.

РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

3.1. Проект вдосконалення якості обслуговування гостей готельного господарства (на прикладі ТОВ «Галичина»)

Сучасні вимоги до якості надаваних послуг в готелях змінюються із помітною регулярністю. В першу чергу це відбувається через те, що сфера послуг є галуззю, яка постійно змінюється. І часом ці зміни є надзвичайно кардинальними. Саме тому варто постійно оновлюватись, щоб зберігати конкурентоспроможність закладу на високому рівні.

Як і в будь-якого проекту, який знаходиться на стадії своєї розробки, першим етапом є формування мети. Мета впровадження підвищення якості послуг у готелі «Галичина» зумовлена тим, що сам заклад є одним із найпопулярніших у Тернополі. Він став практично однією з візитівок міста. Тому якість послуг у ньому повинна бути на найвищому рівні.

Якість послуг у готелі «Галичина» оцінюється за багатьма критеріями. Серед них зовнішній вигляд закладу, його розташування, робота персоналу, номерний фонд, номенклатура послуг тощо. Саме ці дані оцінюються гостями, визначаючи рівень готелю та його рівень конкурентоспроможності. Базуючись на деяких з даних аспектів, було розроблено загальну схему впровадження проекту вдосконалення якості обслуговування гостей у готелі «Галичина» (рис. 3.1).

Перш за все, напрямком підвищення якості послуг у готелі «Галичина» є навчання персоналу. Підвищення кваліфікації працівників напряду впливає на їхні вміння та професійні якості. Саме завдяки правильно організованому навчанню та вірно вибраних програмах співробітники готелю отримують корисні навички, які потім застосовують в обслуговування.

Під час вибору навчальних програм варто врахувати особливості формування штату для підприємства готельного господарства.

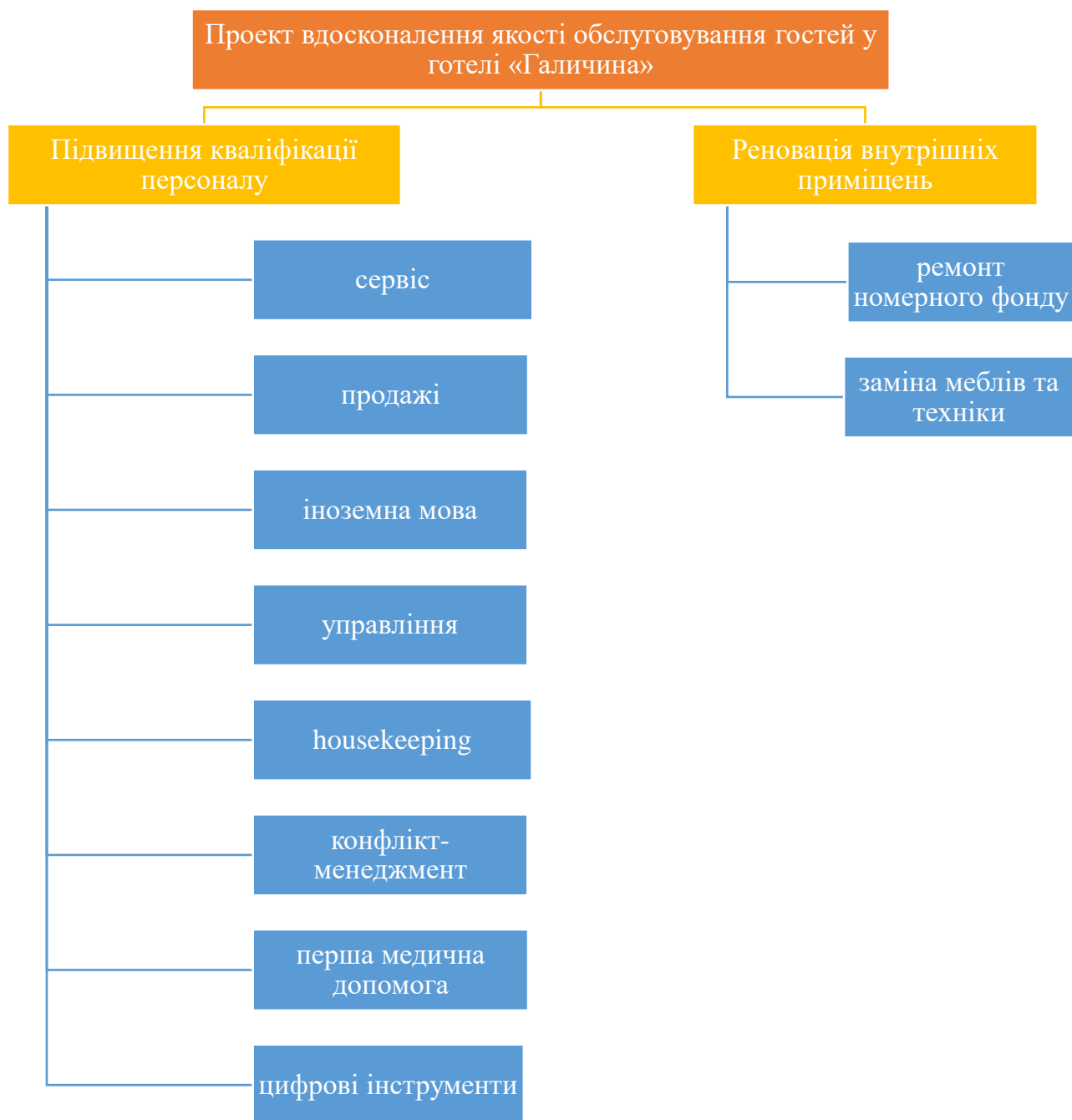


Рисунок 3.1. Загальна схема проекту вдосконалення якості обслуговування гостей готелю «Галичина»

*Джерело: розроблено автором самостійно

Від посади залежатиме не лише функціональність роботи, а й рівень відповідальності окремо взятого працівника. У персонал готельного підприємства входять покоївки, адміністратори, старша покоївка, маркетолог, бухгалтери, керуючий та генеральний менеджер. В залежності від спрямування

їхній робочих обов'язків підбирається програма навчання, яка буде максимально ефективною.

Наприклад, напрямок підвищення сервісу та обслуговування для служби прийому і розміщення буде корисним для працівників даного підрозділу, до яких входять адміністратори групи прийому та розміщення, а також старші адміністратори. Цей напрямок навчання передбачає вивчення сучасних стандартів сервісу та практик для служби прийому та розміщення. Особливо раціональною є дана програма, враховуючи те, наскільки стрімко змінюються нормативи та стандарти в готельно-ресторанній сфері.

Ще одним напрямком навчання персоналу у готелі «Галичина» можуть стати курси продажів. Даний курс розроблений для маркетологів та людей, які займаються рекламою і просуванням закладу. На таких курсах роз'яснюють основи психології споживача, а також те, як швидко привернути та втримати увагу потенційних відвідувачів.

Одним із найголовніших напрямків навчання, які необхідні працівникам сфери обслуговування, є курси англійської мови. Іноземна мова зараз є одним із базових критеріїв при прийомі на роботу у заклад сфери послуг. Особливо, якщо мова йде про готель, оскільки в закладах ресторанного господарства іноземною мовою може бути продубльовано усе меню. Саме тому курси англійської є обов'язковою частиною програми розвитку персоналу.

Розраховані курси іноземних мов на весь персонал готелю, оскільки усі вони повинні мати змогу допомогти постояльцям, якщо у тих виникнуть проблеми. При цьому передбачено нахил на розмовну частину, однак, граматична половина також не виключається.

Напрямок управління готельним підприємством включає у себе операційне управління, управління фінансами, а також основи маркетингу та управління персоналом. Такий широкий спектр зумовлений тим, що програма розрахована здебільшого на керуючих та генеральних директорів. Вони координують роботу усіх інших підрозділів, які є у закладі готельного господарства. Тому повинні мати базові знання щодо роботи кожного із них.

Ще одним важливим напрямком роботи закладів готельно-ресторанного господарства є дотримання вимог та стандартів НАССР. Цей напрямок передбачає вивчення норм та правил санітарії та гігієни, оскільки вони є важливими для безпеки гостей та працівників. Дані курси покликані не лише ознайомити покоївок, технічний персонал та менеджмент із новими санітарними стандартами, а й на практиці закріпити отримані знання.

Напрямок навчання, який передбачає конфлікт-менеджмент, розрахований на працівників служби прийому та розміщення, а також на менеджерів керівної ланки. Такий розподіл зумовлений насамперед тим, що саме ці працівники найчастіше спілкуються із відвідувачами. Тому саме на них часто лежить обов'язок у вирішенні конфліктних ситуацій із гостями.

Даний курс передбачає навчання з вирішення конфліктів та скарг, отриманих від постояльців. Окрім цього, менеджери вищої ланки повинні володіти технікою деескалації напружених ситуацій не лише із гостями, а й між самими працівниками. Для цього персонал, який задіяний на керівних посадах, повинен володіти навичками емоційного інтелекту, що також є спрямуванням даної системи навчання.

Ще одним напрямком, який є важливим для персоналу закладу готельного господарства, є отримання навичок із надання першої медичної допомоги. Працівники будь-якого закладу готельно-ресторанної сфери повинні вміти надати невідкладну допомогу людині, яка знаходиться у важкому стані. До таких станів відносяться епілептичний напад, серцевий напад, інфаркт, перейми тощо. Тому співробітники готелю повинні володіти навичками, які допоможуть протриматись до приїзду швидкої допомоги.

Також на таких курсах пояснюють увесь необхідний алгоритм при надзвичайних ситуаціях та на практиці дають закріпити навички проведення штучного дихання та масажу серця. Усе це в купі гарантує постояльцям готелю безпечне перебування у закладі, тому навчання цього напрямку повинно бути передбачене для усіх категорій працівників.

Навчання за напрямком щодо цифровізації даних у готельному бізнесі передбачає отримання даних щодо роботи із PMS-системами, а також системами CRM та різноманітними каналами бронювання. Це особливо актуально для бухгалтерів, маркетологів, працівників служби прийому та розміщення, а також для керівників вищої ланки. Цифровізація усіх процесів, що відбуваються в готелі, вимагає не лише отримання теоретичних знань, а й практичного закріплення.

Окрім цього, обов'язковою вимогою при прийомі в готель є базове володіння ПК на рівні користувача. Це необхідно саме тому, що практично усі сучасні заклади працюють на електронних базах даних, що значно спрощує облік, калькуляцію та складання звітної документації.

Курси першої медичної допомоги можна знайти в Українському Червоному Хресті. А оскільки він має свій філіал у Тернополі, то це значно спрощує організацію навчання для персоналу готелю «Галичина».

Курси підвищення кваліфікації та навчання за напрямками продажів, управління готелем, підвищення сервісу та конфлікт-менеджменту можна отримати від Smart Education Hotel School. Програми навчання, організовані даною організацією, можна спокійно отримати у вигляді Zoom-конференцій.

Школа готельного бізнесу KSD організовує курси навчання щодо цифровізації обслуговування в готельному бізнесі. А курс іноземної мови можна замовити у школі Empire English School.

Крім навчання персоналу із метою підвищення його кваліфікації, важливою складовою покращення якості послуг у готелі «Галичина» є капітальне оновлення зовнішнього вигляду як самої будівлі, так і внутрішнього оформлення. Оскільки інтер'єр та екстер'єр закладу виглядає застарілим, знижується позитивна оцінка від відвідування.

Якщо говорити про оновлення зовнішнього вигляду готелю «Галичина», то найпершим є утеплення фасадів. Це вирішить проблему із опаленням та із зберіганням тепла в номерах та коридорах. Крім цього, утеплення фасадів

дозволить освіжити зовнішній вигляд готелю, що також сприятиме справленню хорошого враження відвідувачів.

Окрім оновлення зовнішнього вигляду фасадів існує гостра необхідність капітального ремонту усього номерного фонду, яка зумовлена тим, що інтер'єр усіх приміщень у закладі не оновлювався ще з 90х років. Тому багато меблів та ремонти збереглись ще з тих часів, що значно знижує якість надаваних у закладі послуг та сприймання їх відвідувачами.

Для оновлення номерів необхідно повністю оновити стіни та стелі, а також оновити коврові покриття, провести заміну плитки в санвузлах, а також здійснити повну заміну сантехніки у номерах (унітазів, ванн, душів, умивальників, сушок для рушників та фенів).

Окрім цього, заміни потребують також і меблі, що використовуються у готелі, а також необхідно здійснити обладнання номерів системою енергозбереження з картою-ключем. Дана система допомагає значно зекономити ресурси, оскільки запобігає даремному використанню води, електрики та опалення.

Після того, як було визначено основні напрямки, що сприяють вдосконаленню якості послуг у готелі «Галичина», необхідно детально прорахувати вартість усіх нововведень, а також визначити їх прогнозовані результати.

3.2. Прогнозовані результати впровадження проекту

Прорахування загальної вартості вдосконалення якості послуг шляхом навчання персоналу розпочинається з пошуку відповідних програм розвитку персоналу. При цьому враховуються умови навчання (очна форма, онлайн-конференції), місцерозташування та кількість працівників, на яких розраховано курс. Загальна вартість навчання за попередніми підрахунками, становить близько 104880 грн. на рік. Дані щодо вартості кожної з необхідних програм підвищення кваліфікації наведено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Вартість програм навчання для підвищення кваліфікації персоналу готелю
«Галичина»**

1. Підвищення сервісу та обслуговування для служби прийому та розміщення	
Тема	Стандарти сучасного сервісу та практики для служби прийому та розміщення
Формат	On-line, Zoom
Цільова аудиторія	Адміністратори СПР, старший адміністратор
Тривалість	2 тижні, 3 дні в тиждень по 3 год.
Періодичність проведення	1 раз в рік
Суть програми: навчання щодо проведення обслуговування, спілкування з відвідувачами та стандартів надання послуг в закладах готельного господарства	
<i>Вартість</i>	<i>12 000/група</i>
2. Продаж	
Тема	Прямі канали продажу
Формат	Дистанційний тренінг-практикум
Цільова аудиторія	Маркетолог, адміністрація
Тривалість	2 години, 4 дні
Періодичність проведення	1 раз в рік
Суть програми: надання інформації щодо продажів послуг готельного підприємства, реклами та управління маркетинговими стратегіями	
<i>Вартість</i>	<i>8 000 грн/група</i>
3. English for Hospitality	
Тема	Професійна лексика, типові діалоги, фрази для спілкування з гостями
Формат	On-line, Zoom
Цільова аудиторія	Увесь персонал
Тривалість	2 рази на тиждень, 4 місяці
Періодичність проведення	1 раз на 2 роки
Суть програми: вивчення основних синтаксичних оборотів іноземної мови, розмовна практика, підвищення рівня знань англійської	
<i>Вартість</i>	<i>25 280 грн (790 грн/урок)</i>
4. Управління готелем. Генеральний менеджмент	
Тема	Операційне управління, фінанси, маркетинг, персонал

Продовження табл. 3.1

Формат	On-line, Zoom
Цільова аудиторія	Управлінці вищої ланки (керуючий, генеральний менеджер)
Тривалість	5 тижнів, 3 рази в тиждень по 3 години
Періодичність проведення	1 раз на рік
Суть програми: навчання щодо прийому усіх управлінських рішень, приймання рішень у критичних ситуаціях, організація роботи персоналу готелю	
<i>Вартість</i>	<i>20 000 грн</i>
5. Housekeeping: стандарти та гігієна	
Тема	Прибирання, безпека, екологічні стандарти обслуговування номерів
Формат	Інструктаж на базі готелю «Галичина»
Цільова аудиторія	Покоївки, технічний персонал, старша покоївка
Тривалість	5 днів
Періодичність проведення	1 раз на півроку
Суть програми: пояснення основних санітарно-гігієнічних вимог, вивчення нормативів та законодавчих актів із наступним практичним застосуванням	
<i>Вартість</i>	<i>7 000 грн/група</i>
6. Конфлікт – менеджмент та робота зі скаргами	
Тема	Техніка деескалації, вирішення скарг, емоційний інтелект
Формат	On-line, Zoom з кейсами
Цільова аудиторія	Працівники служби прийому та розміщення, менеджери, адміністрація
Тривалість	1 день
Періодичність проведення	1 раз на рік
Суть програми: вивчення схеми поведіння у конфліктних ситуацій із гостями, основ емоційного інтелекту, деескалації суперечок між працівниками	
<i>Вартість</i>	<i>5 000 грн</i>
7. Базові навички першої медичної допомоги	
Тема	Надання невідкладної першої медичної допомоги
Формат	Очне навчання з демонстрацією та практикою
Цільова аудиторія	Весь персонал
Тривалість	2 дні по 6 год
Періодичність проведення	Раз на 2 роки

Продовження табл. 3.1

Суть програми: вивчення основних алгоритмів надання першої медичної допомоги, навчання щодо дій у критичних ситуаціях до приїзду швидкої допомоги, із майбутнім застосуванням на практиці	
<i>Вартість</i>	<i>15 600 грн/група</i>
8. Цифрові інструменти в готельному бізнесі	
Тема	Робота з 3 PMS-системами, CRM, каналами бронювання
Формат	On-line, Zoom
Цільова аудиторія	Адміністрація, менеджер з бронювань, маркетолог
Тривалість	1 тиждень
Періодичність проведення	Залежно від впровадження нових технологій
Суть програми: роз'яснення основних принципів роботи із новим системним забезпеченням, роботою з новими встановленими технологіями	
<i>Вартість</i>	<i>5 000 грн</i>

Джерело: розроблено автором самостійно

Результатами, які очікуються після проходження кожного з даного курсів, є підвищення кваліфікацій працівників, а також отримання ними нових знань щодо надання послуг у закладі готельного господарства. Окрім цього очікується:

1. Після проходження навчання за напрямком підвищення сервісу та обслуговування працівники служби прийому та розміщення повинні знати не лише свої функціональні обов'язки, а й вміти спілкуватись із гостями закладу, дотримуючись високих стандартів якості.

2. Після проходження курсу продаж працівники відділу маркетингу повинні отримати необхідну інформаційну базу для того, щоб завдяки сучасним каналам зв'язку підвищити рівень популярності готелю «Галичина» та привернути до нього увагу інвесторів і туристів.

3. Курси англійської мови мають на меті підтягнути розмовні навички усіх категорій персоналу готельного закладу, щоб зменшити ймовірність непорозумінь та мовленнєвого бар'єру між персоналом, який надає послуги та гостями.

4. Після проходження курсів управління готелем керівники вищої ланки повинні володіти вміннями та навичками організації роботи готелю, координації працівників, а також ведення документації та складання стратегічних планів.

5. Проходження курсу «Housekeeping» має на меті не лише донести інформацію про санітарні норми в готельному бізнесі, а й надати працівникам готелю «Галичина» вміння та навички щодо дотримання даних стандартів.

6. По завершенню курсу конфлікт-менеджменту працівники служби прийому та розміщення, а також адміністрація повинні вміти тримати емоції під контролем, щоб не розпалювати конфлікт із гостем, а також вміти розв'язати подібні ситуації у колективі.

7. Курс базових навичок першої медичної допомоги покликаний надати персоналу готелю необхідні знання та навички для порятунку відвідувачів в екстрених ситуаціях. Усі працівники зобов'язані знати правила поводження із аптечкою, засобами першої необхідності тощо.

8. Після курсу цифровізації в готельному бізнесі працівники готелю «Галичина» повинні досконально розбиратись в інформаційному забезпеченні закладу та вміти із ним працювати, виконуючи завдання, передбачені їхніми посадовими обов'язками.

Наступною статтею витрат, які необхідно розрахувати для покращення якості послуг у готелі «Галичина» є реновація номерного фонду та зовнішнього вигляду закладу. Було визначено, що ремонту потребують 32 номери із 42 наявних, оскільки в 10 зовсім нещодавно проводились ремонтні роботи. Однак, дана кількість конкурентоспроможних номерів є доволі малою, тому варто прорахувати, яка сума необхідна для повної реновації решти приміщень готелю. Особливу увагу слід приділити одномісним стандартам та одномісним+, оскільки вони знаходяться у найгіршому стані.

Після тривалих досліджень та прорахунків було зроблено висновок, що для капітального ремонту одного одномісного номера категорії стандарт, який має площу 15м² необхідно наступну кількість матеріалів (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Кошторис ремонту одного одномісного номера категорії стандарт у готелі
«Галичина»**

№	Матеріал	Кількість, л, кг, шт, м	Вартість за кг/л, грн	Загальна вартість, грн
1	2	3	4	5
I. Будматеріали				
1	Фарба	3	119	357
2	Ґрунтовка	2	76	38
3	Шпаклівка	5	66	330
4	Ковролін	10	567	5 670
5	Плитка	4	647	2 588
6	Шпаклівка водостійка	12	66	792
7	Клей для плитки	15	19	287
8	Гідроізоляція	4	129	515
9	Фуга	2	750	1500
II. Санвузол				
10	Унітаз	1	6 750	6 750
11	Душова кабіна	1	8 000	8 000
12	Умивальник	1	1 200	1 200
13	Рушникосушарка електрична	1	2 500	2 500
III. Меблі				
14	Ліжко двоспальне з приліжковими тумбами	1	9 900	9 900
15	Шафа двоходверна	1	9 889	9889
16	Стіл письмовий	1	7 000	7 000
17	Стілець	1	1 160	1 160

Продовження табл. 3.2

1	2	3	4	5
18	Телевізор	1	8 000	8 000
19	Настінне дзеркало	1	2 350	2 350
20	Міні-холодильник	1	4 800	4 800
21	Сейф	1	2 500	2 500
22	Світильник	1	800	800
23	Бра	2	320	640
24	Матрац двохмісний	1	5 600	5 600
Загальна вартість матеріалів:				83 204

Джерело: розроблено автором самостійно

Як можна помітити, загальна сума реновації одного одномісного стандарту становить 83 204 грн. При цьому варто врахувати, що в готелі «Галичина» є 4 номери даної категорії та 4 номери категорії одномісний+ із такою ж загальною площею.

Таким чином робимо висновок, що для повної реконструкції одномісних номерів готелю «Галичина» необхідно 665 832 грн. В цю суму входять ремонтні матеріали, сантехніка та меблі.

Отож, як можна підсумувати, разом із ремонтом одномісних номерів у готелі «Галичина» та організацією програми навчання персоналу, сума програми підвищення якості послуг в готелі «Галичина» становить 770 712 грн. Враховуючи, що доходи ПрАТ «Тернопіль-готель», до якого відноситься готель «Галичина», станом на 2024 рік становить 7.5 млн, то період окупності становитиме близько місяця часу. Натомість, стан номерного фонду та підвищення якості послуг привабить до закладу не лише туристів, а й дасть можливість залучення інвесторів.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було розроблено проект вдосконалення якості обслуговування гостей у готелі «Галичина». Зокрема, було встановлено такі основні напрямки покращення, як навчання персоналу та реновація внутрішніх приміщень.

Для навчання персоналу запропоновані такі напрямки, як сервіс, продажі, іноземна мова (англійська), управління, housekeeping, конфлікт-менеджмент, курси першої медичної допомоги та цифрові інструменти. Кожен із даних напрямків має на меті підвищити рівень знань персоналу готелю «Галичина» у певній сфері, яка стосується їхніх посадових обов'язків.

Для реновації номерного фонду було розраховано вартість будматеріалів, які необхідні для ремонту, а також меблів, які потребують заміни. Після розрахунку усіх необхідних матеріалів було розроблено загальний кошторис, за яким загальна вартість запропонованого проекту складатиме 665 832 грн. Період окупності, при доходах ПрАТ «Тернопіль-готель», частиною якого є готель «Галичина», було розраховано в місяць часу.

ВИСНОВКИ

Сфера послуг є галуззю, у якій рівень конкуренції надзвичайно високий. Основну роль у конкурентоспроможності закладів даної сфери грає саме якість обслуговування. Заклади готельно-ресторанної сфери з кожним разом намагаються усе сильніше відірватись від своїх суперників.

Під час написання кваліфікаційної роботи досліджувалось питання якості надання послуг у готелі «Галичина», а також можливі шляхи її підвищення, і як наслідок, збільшення конкурентоспроможності. Таким чином, було знайдено проблемні аспекти функціонування закладу та способи їх розв'язання, зокрема:

1. У проаналізовано теоретичні основи розвитку якості обслуговування готельних підприємств, зокрема, історичні підходи до визначення самого поняття «якість», а також досліджувались основні тези науковців, що досліджували дане питання.

2. Досліджено критерії та фактори якості обслуговування в готельних господарствах. Головними критеріями було визначено чистоту приміщень, зручність та оздоблення номерного фонду, професіоналізм персоналу, швидкість реагування на скарги та багато інших аспектів, які формують думку гостя щодо відвідування готелю.

3. Вивчено сучасні тенденції в розвитку якості обслуговування. Зокрема, наявність у готелі електронної бази даних, яка значно спрощує головні процеси у закладі, а також використання електронних ключів та мобільних додатків.

4. Проаналізовано методи оцінки якості обслуговування готельних підприємств. Зокрема, було складено загальну схему процесу оцінки, в якій висвітлено основні етапи, а також визначено головні критерії, за якими проводиться оцінка якості. Основними оціночними етапами є визначення критеріїв оцінки, розробка системи оцінювання, збір необхідної для цього інформації, узагальнення отриманої інформації, побудова звіту, висновки та

рекомендації щодо покращення якості обслуговування та повторне проведення оцінки з метою контролю.

5. Проведено аналіз стану якості обслуговування готельних підприємств регіону. Місто Тернопіль, яке є обласним центром Тернопільської області, також відоме місцевими фестивалями та заходами. Для прийому туристів місто має розвинуту готельну інфраструктуру, яка представлена такими готелями, як «Тернопіль», «Галичина», «Avalon Palace» тощо. Заклади мають різноманітне спрямування, починаючи від відпочинку і закінчуючи бізнес-поїздками.

6. Досліджено основні фінансово-економічні показники функціонування готелю «Галичина». Зокрема, було проаналізовано фінансову звітність, а також розглянуто номерний фонд закладу та побудовано павутину конкурентоспроможності на базі порівняння із готелем «Тернопіль».

7. Проведено оцінку якості обслуговування у готелі «Галичина». А саме визначались критерії оцінки, які варто дослідити, та основні напрямки, які потребують вдосконалення для підвищення якості обслуговування.

8. Досліджено впровадження сучасних тенденцій розвитку якості обслуговування готельних підприємств. Зокрема, розроблено проект впровадження сучасних технологій в обслуговуванні гостей готельного господарства (на прикладі ТОВ «Галичина»). Тут наведено основні напрямки вдосконалення закладу, які допоможуть підвищити рівень обслуговування.

9. Запропоновано провести реновацію номерного фонду та провести навчання персоналу, розраховано приблизні кошториси, які необхідні для впровадження даного проекту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова С.А., Голуб М.Є. Стратегічне управління іміджем підприємств готельного господарства. *«Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції*. Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. – С.43-44
2. Богдан Н.М., Корчагіна Д.С. Фактори туристичної привабливості дестинації: готельно-ресторанний бізнес. *Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: матеріали міжнародної науковопрактичної конференції*. Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С. 23–24.
URL:<https://eprints.kname.edu.ua/56597/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BA%D0%B0%20%D1%82%D0%B5%D0%B7%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0%20%D0%B8%D1%81%D0%BF%D1%80-23-25.pdf>
3. Бондар С.В. Маркетингові заходи для відновлення роботи туристичних підприємств у повоєнний період. Черкаський фаховий коледж харчових технологій та бізнесу, 2023.
URL:<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/488ae295-f6d0-4542-899b-6fc9bb2e2f78/content?trackerId=d55960458930324c>
4. Гавриленко Н. В., Гайченя Р. О. Нові пріоритети розвитку туризму в регіонах України під час війни. Національний університет кораблебудування імені Адмірала Макарова. 2023.
URL:<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/488ae295-f6d0-4542-899b-6fc9bb2e2f78/content?trackerId=d55960458930324c>
5. Гаркавий І. І. Мальована О. Г. Важливість розвитку готельно-ресторанного господарства під час війни. Університет Короля Данила», Івано-Франківськ, 2023.

URL:<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/488ae295-f6d0-4542-899b-6fc9bb2e2f78/content?trackerId=d55960458930324c>

6. Давидова, О. Ю., & Ярошенко, І. І. Механізм управління якістю послуг у закладах готельного і ресторанного бізнесу. *Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні*: зб. матеріалів III Всеукр. наук.–практ. конф.(Херсон-Кропивницький, 23 квітня 2024 р.)/за ред. доц. Нікітенко КС Херсон-Кропивницький: ХДАЕУ, 2024. 263 с. (р. 139).

URL:<https://dspace.ksaeu.kherson.ua/bitstream/handle/123456789/9443/%D0%97%D0%B1.%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B2%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97%2023.04.24.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=139>

7. ДСТУ 2925-94 «Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення». Розробник: Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем (ДП «НДІ «Система»). URL:https://online.budstandart.com/ua/catalog/document.html?id_doc=91090

8. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник». Розробник: Держстандарт України. URL:https://online.budstandart.com/ua/catalog/document.html?id_doc=6048

9. Д'яконова, А., Тітомир, Л., & Жовтяк, К. Сучасні тенденції організації та контроль якості систем бронювання в готельному господарстві. *Економіка та суспільство*, URL:<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/954>

10. Д'яконова, А. К., Коротич, О. М., Трішин, Ф. А., Тітомир, Л. А. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства. *Економіка харчової промисловості*, (13, Вип. 1), 62-68. URL:http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/echp_2021_13_1_8.pdf

11. Жегус О.В. Маркетингові інновації в забезпеченні повоєнного розвитку туризму та гостинності в Україні. Державний біотехнологічний

університет, 2023. URL:<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/488ae295-f6d0-4542-899b-6fc9bb2e2f78/content?trackerId=d55960458930324c>

12. Закон України: Про туризм (із змінами на основі Закону № 2468–VI від 08.07.2010). URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>

13. Кількість діючих суб'єктів господарювання за видами економічної діяльності у розрізі регіонів URL:<https://www.ukrstat.gov.ua/>

14. Криворучко Г.В. Пономаренко М.С. Інноваційні підходи використання інтернет-маркетингу у просуванні туристичного продукту. *Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України*. Матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції. Частина 1. Харків, 2023.

URL:https://web.kpi.kharkov.ua/tourism/wp-content/uploads/sites/78/2023/11/Zbirnyk_tez_dopovidej_konferentsiyi_CHastyna_1.pdf

15. Крупський О.П. Стасюк Ю.М. Ефективна комунікація в галузі туризму. Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара 2023. URL:<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/488ae295-f6d0-4542-899b-6fc9bb2e2f78/content?trackerId=d55960458930324c>

16. Куракін, О. (2023). Дослідження методологічних підходів до оцінки якості готельних послуг. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, (1 (7)), 5-9. URL:<http://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/70>

17. Ларка Л. С. Ризик в маркетинговій діяльності підприємств гостинності в повоєнний період. Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» URL:<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/488ae295-f6d0-4542-899b-6fc9bb2e2f78/content?trackerId=d55960458930324c>

18. Малюга Л.М., Семенов Л.С. Теоретичні аспекти визначення якості послуг у готельному господарстві. *Суспільство, наука, освіта: актуальні дослідження, теорія та практика*. Матеріали всеукраїнської науково-практичної

конференції. Уманський національний університет садівництва, 2025. <https://bc-uu.com.ua/wp-content/uploads/2025/03/Zb.tez-Vseukr.2024.pdf#page=194>

19. Миронова М.І., Миронов Ю.Б. Показники ефективності діяльності підприємств індустрії гостинності. *Матеріали Всеукраїнської науковопрактичної конференції: Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції*. Черкаси: Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2020. 557 с. С.517-520. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/myronova2.htm

20. Навіщо готелю електронні замки? URL: https://ribashotelsgroup.ua/blog/zachem_otelyu_elektronnie_zamki/ дата звернення: 13.04.2023).

21. Наказ «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства». Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України. Київ, 2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

22. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. *Бізнес Інформ*. 2020. №5. С. 218–226. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2020-5_0-pages-218_226.pdf

23. Олійник, В., Дишкантюк, Ю., & Власюк, К. (2024). Оптимізація якості готельних послуг на прикладі готелю «BOSSFOR», Одеса. *Економіка та суспільство*, (60). URL: <http://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3660>

24. Офіційна сторінка готелю «Галичина» на сайті Booking. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/halychyna.uk.html?aid=356980&label=gog235jc-1FCAs06QFCCWhhbHljaHluYUgpWANo6QGIAQGYASm4ARfIAQzYAQHoAQH4AQKIAgGoAgO4Aq7Lr8IGwAIB0gIkN2ZkM2U0MTUtYTg1NC00NjQxL>

[TgxODQtNDlkYtZiODMzNWY52AIF4AIB&sid=6fb4fb59285fa880676f6d3f2fcb70b1&d](https://www.booking.com/hotel/ua/ternopol.uk.html?aid=356980&label=gog235jc-1FCAs06QFCCHRlcm5vcG9sSCIYA2jpAYgBAZgBKbgBF8gBDNgBAegBAfgBAogCAagCA7gCms6vwgbAAgHSAiRmODBjOTdmNi1mM2I0LTRlMTQtODBlNi0xNGVmNmUyZmZkYjDYAgXgAgE&sid=6fb4fb59285fa880676f6d3f2fcb70b1&dest_id=-1056204&dest_type=city&dist=0&group_adults=2&group_children=0&hapos=1&hapos=1&no_rooms=1&req_adults=2&req_children=0&room1=A%2CA&sb_price_type=total&sr_order=popularity&sreporch=1749804835&srpvid=8eed3e8e2d9f00a8&type=total&ucfs=1&)

25. Офіційна сторінка готелю «Галичина» на сайті Booking.
https://www.booking.com/hotel/ua/ternopol.uk.html?aid=356980&label=gog235jc-1FCAs06QFCCHRlcm5vcG9sSCIYA2jpAYgBAZgBKbgBF8gBDNgBAegBAfgBAogCAagCA7gCms6vwgbAAgHSAiRmODBjOTdmNi1mM2I0LTRlMTQtODBlNi0xNGVmNmUyZmZkYjDYAgXgAgE&sid=6fb4fb59285fa880676f6d3f2fcb70b1&dest_id=-1056204&dest_type=city&dist=0&group_adults=2&group_children=0&hapos=1&hapos=1&no_rooms=1&req_adults=2&req_children=0&room1=A%2CA&sb_price_type=total&sr_order=popularity&sreporch=1749804835&srpvid=8eed3e8e2d9f00a8&type=total&ucfs=1&

26. Офіційний сайт готелю «Галичина».
 URL:<https://www.hotelhalychyna.com/>

27. ТОВ "Галичина-Тернопіль» URL:https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/37977431/

28. Шапошников К. С., Незвещук-Когут Т. С. Готельно-ресторанний бізнес в Україні: сучасний стан та проблеми розвитку. Причорноморські економічні студії. 2022. Вип. 74. С. 261-266.
 URL:http://bses.in.ua/journals/2022/74_2022/41.pdf

29. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі. Вісник Львівського університету. Серія «Міжнародні відносини». № 34. С. 292–300. URL:https://tourlib.net/statti_ukr/yurchenko.htm

30. Якість, її основні характеристики.
https://moodle.gi.edu.ua/pluginfile.php/41430/mod_resource/content/1/%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%B0%201.%20%D0%AF%D0%BA%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C%2C%D1%97%D1%97%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%96%20%D1%85%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8.pdf

ДОДАТКИ

Додаток А

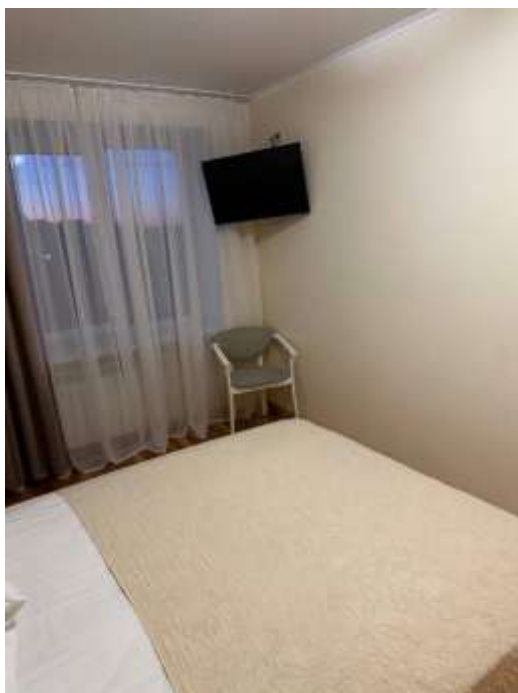
Зовнішній вигляд готелю «Галичина»



Номери категорії «Люкс» у готелі «Галичина»

Номери категорії «Напівлюкс» у готелі «Галичина»

Номери категорії «Двохмісний стандарт» у готелі «Галичина»

Номери категорії «Одномісний стандарт» в готелі «Галичина»

Номери категорії «Двомісний стандарт+» у готелі «Галичина»