

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

Система менеджменту якості суб'єкта готельного бізнесу «Соната», м. Львів

Студентки 3 курсу, 5-с групи
спеціальності
073 «Менеджмент»
освітньої програми
«Готельний і ресторанный
менеджмент»

Куліш Анни
Валеріївни

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Босовська Мирослава
Веліксівна

Гарант освітньої програми
к.е.н., доц.

Расулова
Алла
Миколаївна

Київ 2023

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**Факультет** ресторанно-готельного та туристичного бізнесу**Кафедра** готельно-ресторанного бізнесу**Спеціальність** 241 «Готельно-ресторанна справа»**Спеціалізація** «Готельно-ресторанна справа»**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Зав. кафедри

готельно-ресторанного бізнесу

проф. _____ М.Г. Бойко

«___» _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на випускню кваліфікаційну роботу студентці

КУЛІШ АННИ ВАЛЕРІЇВНИ*(прізвище, ім'я, по батькові)*

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Система менеджменту якості суб'єкта готельного бізнесу «Соната», м. Львів»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2417.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 27 січня 2023 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи – розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад системи менеджменту якості суб'єкта готельного бізнесу.

Об'єкт дослідження – система менеджменту якості суб'єкта готельного бізнесу.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до удосконалення системи менеджменту якості готелю «Соната», м. Львів.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «СОНАТА»

- 1.1. Оцінка рівня якості готельних послуг
- 1.2. Оцінка факторів, що впливають на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ГОТЕЛЮ «СОНАТА»

- 2.1. Розроблення програми удосконалення якості послуг готелю
- 2.2. Впровадження технологій удосконалення якості готелю

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАННЯ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	факт
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 20.11.2022 р.	до 20.11.2022 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	18.01.2023 р.	18.01.2023 р.
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	19.01.2023 р. 26.01.2023 р	19.01.2023 р. 26.01.2023 р
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	Відповідно до розкладу

6. Дата видачі завдання «1» жовтня 2022 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи, к.е.н, доц.

_____ (підпис)

М.В. Босовська

(ініціали, прізвище)

8. Гарант освітньої програми, к.е.н, доц.

_____ (підпис)

А.М. Расулова

(ініціали, прізвище)

9. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

_____ (підпис)

А.В. Куліш

(ініціали, прізвище)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студентка Куліш А.В. виконала випускну кваліфікаційну роботу у визначений термін згідно затвердженого календарного плану. За змістом, структурою та оформленням робота відповідає усім вимогам. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

У роботі проаналізовано та узагальнено практичні засади управління якістю послуг суб'єкта готельного бізнесу.

Проведено оцінку ефективності діючої системи управління якістю послуг готелю. Студенткою було розроблено комплекс заходів щодо удосконалення вже існуючих елементів системи управління якістю та обґрунтовано програму удосконалення якості послуг готелю.

Робота є завершеною науковою працею, виконана самостійно та рекомендується до захисту у ЕК.

Керівник випускної
кваліфікаційної роботи



М.В. Босовська

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента Куліш А.В.
(*прізвище, ініціали*)
може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої
програми

А.М. Расулова

(*ініціали, прізвище*)

Завідувач кафедри

М.Г. Бойко

(*ініціали, прізвище*)

« ____ » _____ 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «СОНАТА».....	9
1.1. Оцінка рівня якості готельних послуг.....	9
1.2. Оцінка факторів, що впливають на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю.....	16
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ГОТЕЛЮ «СОНАТА».....	23
2.1. Розроблення програми удосконалення якості послуг готелю.....	23
2.2. Впровадження технологій удосконалення якості готелю.....	28
ВИСНОВКИ.....	36
СПИСОК ВИКОРИСТАННЯ ДЖЕРЕЛ.....	38
ДОДАТКИ.....	42

ВСТУП

Актуальність теми. Якість послуг має вирішальне значення для успіху будь-якої організації, орієнтованої на обслуговування, оскільки є високий рівень взаємодії клієнта з різними аспектами організації при наданні та споживанні послуг. Клієнти оцінюють якість обслуговування, порівнюючи своє сприйняття надання послуг і послуги, які вони отримують. Як наслідок, якість послуг відіграє вирішальну роль у додаванні цінності загальному сервісу будь-якого готелю.

Якість послуг дуже важлива для залучення та утримання клієнтів, для підвищення частки на ринку та прибутковості готелю. Тому, система менеджменту якості суб'єкта готельного бізнесу є одним із найважливіших аспектів удосконалення якості організації обслуговування готельного бізнесу.

Рівень дослідженості теми. Питанню дослідження системи менеджменту якості суб'єктів готельного бізнесу приділено увагу таких іноземних авторів як: Аттала Дж., Бассер В., Маріель А., Моендж Дж., Уддін М. та інші. Наукові розробки, присвячені дослідженню особливостям впровадження та вдосконалення системи менеджменту якості суб'єктів готельного бізнесу, належать таким вітчизняним науковцям: Басюк Д.І., Босовська М.В., Бовш Л.А., Волік А.О., Джаман А.О., Дідова Т.О., Капліна А.С., Кручко В.В., Куракін О.Б., Охріменко А.Г., Поворознюк І.М., Пономарьова Н.С., Рябенька М.О., Столярчук П., Таньков К.М., Чепурда Л.М., Ящук М.О., тощо. Однак, стверджувати про цілковите вирішення питання, навіть за наявності значної кількості наукових розробок, не можна. Це ще раз підкреслює актуальність та важливість теми дослідження.

Метою є розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад системи менеджменту якості суб'єкта готельного бізнесу.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових завдань:

- здійснити оцінку рівня якості готельних послуг «Соната»;

- оцінити фактори впливу на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю «Соната»;
- розробити програму удосконалення якості послуг готелю «Соната»;
- проаналізувати впровадження технологій удосконалення якості готелю «Соната».

Об’єкт дослідження – система менеджменту якості суб’єкта готельного бізнесу.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до удосконалення системи менеджменту якості готелю «Соната», м. Львів.

Методи дослідження. У роботі використані загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. До загальнонаукових методів відносимо: системний, метод аналізу, індукції, дедукції, інформаційного забезпечення тощо. Для вирішення окремих завдань використовувалися спеціальні методи, а саме метод структурно-функціонального аналізу, порівняльно-аналітичний, тощо.

Інформаційна база. Інформаційною базою дослідження стали теоретичні положення як вітчизняної, так і зарубіжної літератури з питань дослідження системи менеджменту якості суб’єкта готельного бізнесу; законодавчі та нормативно-правові документи, а також інформаційні, аналітичні, довідкові джерела та матеріали з ресурсу Інтернет.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для розвитку системи менеджменту якості суб’єктів готельного бізнесу, а також практичною основою для вдосконалення системи менеджменту якості готелю «Соната» м. Львова.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 31 найменуванням. Загальний обсяг роботи становить 40 сторінок, на яких представлено 6 таблиць та 5 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ДІАГНОСТИКА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «СОНАТА»

1.1. Оцінка рівня якості готельних послуг

Прагнення готельного бізнесу підвищувати якість послуг сприяє їх розвитку та формує позитивний імідж України у світі. Запорукою цього є побудова на підприємствах сучасних ефективних систем управління якістю, що передбачає взаємодію персоналу та забезпечення безперервного процесу надання споживачу відповідних послуг [21, с. 86].

Якість готельної послуги – це дотримання певних єдиних стандартів і задоволення очікувань споживача щодо складу та властивостей цієї послуги, що в сумі задовольняє індивідуальних потреб гостя в проживанні, харчуванні та інше обслуговуванні в межах готелю. Тобто оцінка готелю гостем складається з оцінки всіх наданих послуг за час проживання [11, с. 211]. В такому випадку дуже важливо розуміти, що споживач завжди буде обирати місце де якість товару чи послуг будуть задовольняти його потреби

Досліджуваний нами готель «Соната» повне найменування юридичної особи якого Товариство з обмеженою відповідальністю «Компанія Соната» [8] знаходиться за адресою: м. Львів вул. Морозна 14 [9; 17]. Готель пропонує такі номери як: стандарт одномісний, стандарт двомісний, стандарт двомісний «Плюс», стандарт двомісний «Покращений», стандарт двомісний «Сімейний», напівлюкс та люкс [12]. При цьому, рецепція даного готелю та його ресторан працює цілодобово. Забронювати номер можна як на рецепції, так і через офіційний сайт готелю. Перед бронюванням, на офіційному сайті можна ознайомитись із фото номерів та їх характеристиками, а саме на скільки гостей розрахований номер, яка площа номеру, а також розмір ліжка [4]. Крім того, пропонуємо розглянути табл. 1.1 щоб переглянути складі готелю.

Склад готелю та послуги, які може надавати готель «Соната»

№	Вид послуги	Опис/характеристика
1	Karaoke	Клієнти можуть заспівати самі, або замовити виконання будь-якої пісні у вокалістів готелю
2	Garden Hall	У відпочинковій зоні розташована тераса, літні майданчики, барбекю та дитячий майданчик
3	Event Hall	Зал підійде для будь-якого формату свята та виконаний у благородному стилі
4	Terrace	Цілодобова тераса – місцем для відпочинку та релаксації в будь-який час. Зручною перевагою для клієнтів є парковка на території готелю та безкоштовний швидкісний Wi-Fi
5	Vip Hall	Комфортний, невеликий зал для святкування урочистих заходів, VIP прийомів, ділових зустрічей чи просто сімейних вечерь
6	Breakfast Hall	Великий асортимент смачних страв
7	Business Hall	Оновлений сучасний конференц зал для проведення заходів (семінари, виставки, конференції будь-якого рівня складності)
8	Event Hall	Новий сучасний конференц зал для проведення заходів (семінари, виставки, конференції будь-якого рівня складності)
9	Vip Room	Нова сучасна кімната для переговорів для проведення міні-конференцій, презентацій, нарад та ділових зустрічей
10	Business Room	Сучасна кімната для переговорів для проведення міні-конференцій, презентацій, нарад та ділових зустрічей

Джерело [10; 15]

Таким чином, готель «Соната» може задовольнити чимало потреб своїх клієнтів. Крім того, готель має зручне розташування в 10 хвилинах їзди від Музею-заповідника «Личаківський цвинтар» і надає трансфер з аеропорту, цілодобове обслуговування номерів і допомога в підборі турів/квитків. У готелі гостей чекають 132 номерів на 9 поверхах, які мають телевізор з плоским екраном і кабельними телеканалами, багатоканальне телебачення, балкон [5].

Маючи таку велику структуру, готель «Соната» ставить перед собою такі завдання у сфері якості послуг:

- виробляти та надавати послуги, якість яких постійно відповідає встановленим чи очікуваним потребам споживача;
- забезпечити довіру споживача до того, що надавана послуга буде мати необхідний рівень якості [19, с. 468].

Крім того, механізм управління якістю готельних послуг готелю «Соната» відбувається з послідовних етапів:

- визначення критеріїв якості послуг;
- оцінка якості послуг, що передбачає визначення рівнів якості (абсолютний, відносний, оптимальний);
- розроблення технічних, організаційних та соціально-економічних заходів поліпшення послуг [20, с. 8].

Оцінка рівня якості готельних послуг «Соната» складається за показниками, які готель попередньо класифікує. Пропонуємо їх розглянути у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Основні показники якості готелю «Соната»

№	Ознака класифікації	Типи показників
1	Відношення до властивостей продукції	1. Призначення 2. Надійність 3. Технологічність 4. Ергономічність 5. Стандартизації 6. Патентно-правові 7. Економічні
2	Кількість відображених властивостей	1. Одиничні. 2. Комплексні.
3	Метод визначення	1. Інструментальні 2. Розрахункові 3. Статистичні 4. Органолептичні 5. Експертні 6. Соціологічні 7. Комбіновані

4	Стадія визначення	1. Проектні 2. Виробничі 3. Експлуатаційні 4. Прогнозовані
5	Розмір відображених величин	1. Абсолютні 2. Приведені
6	Значимість під час оцінки якості	1. Основні 2. Додаткові

Джерело [16, с. 48]

Наступним, пропонуємо розглянути структуру системи обслуговування клієнтів в готелі «Соната» на рис. 1.1.

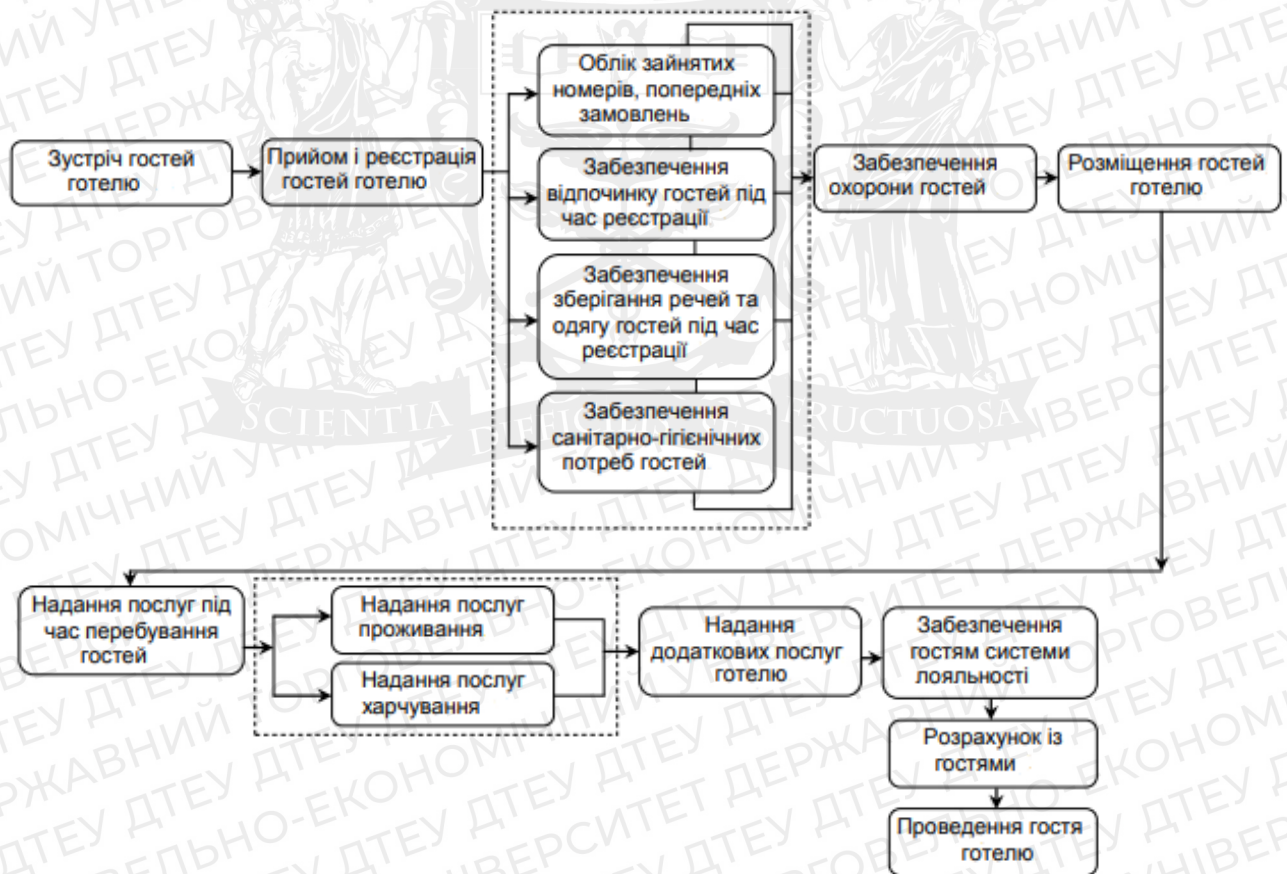


Рис. 1.1. Структура системи обслуговування в готелі

Джерело: розроблено автором на основі джерела [7, с. 71]

Важливого значення для оцінки якості готельних послуг займають їх критерії. Тому, для оцінки рівня якості готельних послуг, пропонуємо розглянути критерії оцінки обслуговування в готелі «Соната» на рис. 1.2.

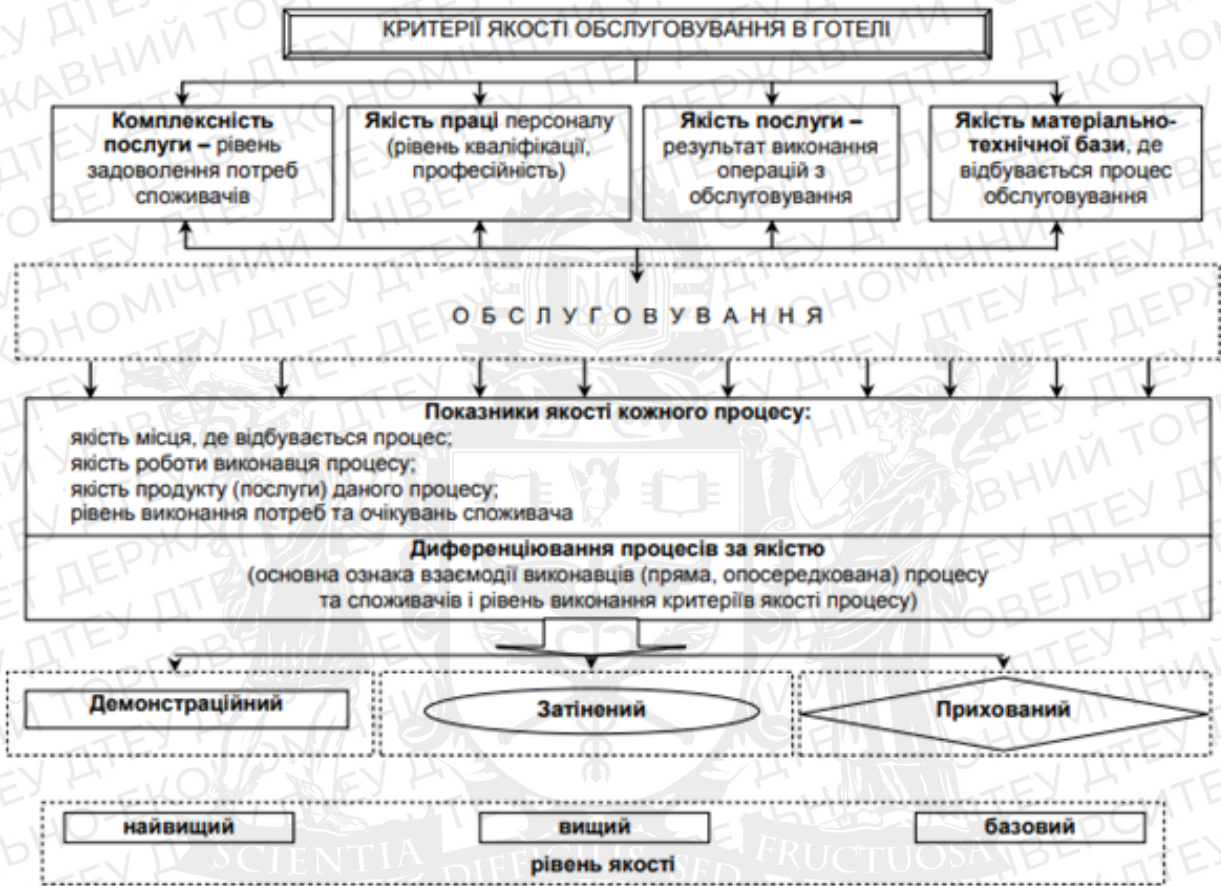


Рис. 1.2. Систематизація даних і структура взаємозв'язків процесу обслуговування в готелі

Джерело: розроблено автором на основі джерела [18]

Відтак формування показників для оцінки якості обслуговування в готелі є доволі складним процесом, адже вони, зважаючи на їх комплексність, не піддаються безпосередньому виміру [7, с. 73]. Проте, важливе місце в оцінці якості готельних послуг займають бізнес-процеси та стратегічні імперативи. Тому, пропонуємо розглянути декомпозицію процесу забезпечення якості готельних послуг готелю «Соната» на рис. 1.3.



Рис. 1.3. Декомпозиція процесу забезпечення якості готельних послуг

Джерело: розроблено автором на основі джерела [2, с. 27]

Варто наголосити на тому, що найважливішим критерієм оцінки якості готельних послуг є ступінь задоволення клієнта, тобто відповідність отриманого і очікуваного сервісу. Показником задоволення клієнта є бажання повторно відвідати і порекомендувати готель і залучити у готель більше клієнтів серед знайомих і родичів [1, с. 31]. Тому, досить важливо слідкувати за внутрішнім контролем готелю «Соната», який здійснюється адміністрацією готельного підприємства і пов'язується з управлінням якістю організації, встановленими стандартами обслуговування і технологічних процесів, матеріально-технічного забезпечення, загальним рівнем комфорту [1, с. 32].

Доцільно додати, що готель «Соната» слідує сучасним тенденціям якості готельних послуг. Так, з сучасний тенденцій готель використовує:

1. Безконтактні платежі, оскільки безконтактні платежі є одними з найважливіших тенденцій готельних технологій, які допомагають підвищити швидкість транзакцій. Раніше це було обмежено безконтактними картками. Тим не менш, нещодавня поява мобільних гаманців і носимих пристроїв розширила цю сферу, надаючи клієнтам можливості, навіть якщо вони не мають із собою карток.

2. Мобільна реєстрація: Технологія мобільної реєстрації дозволяє клієнтам реєструватися за допомогою мобільного додатку. У цьому сенсі він схожий на безконтактні платежі, оскільки вони обидва спрямовані на зменшення тертя для клієнтів. Крім того, обидва ці напрямки готельних технологій можуть підвищити зручність і покращити досвід клієнтів, скоротивши час очікування. Опція мобільної реєстрації може допомогти готелям відмовитися від встановленого часу, коли гості повинні зареєструватися, оскільки процес реєстрації може здійснюватися без участі людини.

3. WiFi 6: Коли справа доходить до готельних технологій, які можуть принести користь як гостям, так і персоналу готелю, новий WiFi 6 є одним із найкращих прикладів. Це технологія WiFi наступного покоління, і хоча вона не повністю революціонізує фактичне використання WiFi, вона може значно покращити взаємодію з користувачем. Покращення швидкості передачі даних, пов'язане з WiFi 6, становить понад 30 відсотків, а пропускна здатність усієї мережі – приблизно на 300 відсотків. Це означає, що до Wi-Fi готелю можна підключити більшу кількість пристроїв і вони працюватимуть належним чином, спрощуючи потокове відео, перегляд веб-сторінок, використання смарт-пристроїв і багато іншого.

Відповідно до цього, можна стверджувати, що оцінка рівня якості готельних послуг готелю «Соната» здійснюється на належному рівні.

Таким чином, досліджуючи оцінку рівня якості готельних послуг, проаналізували об'єкт нашого дослідження – готель «Соната», де визначили його особливості, структуру, завдання та механізми, які ставить перед собою готель при здійсненні оцінки рівня якості готельних послуг. Тому, розглянути структуру системи обслуговування клієнтів готелю «Соната» та визначили критерії якості обслуговування клієнтів. Також, визначили, що готель «Соната» використовує такі сучасні тенденції якості готельних послуг як безконтактні платежі, мобільна реєстрація та WiFi 6. Це дає підстави стверджувати, що оцінка рівня якості готельних послуг готелю «Соната» здійснюється на належному рівні.

1.2. Оцінка факторів, що впливають на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю

Керівники підприємств індустрії гостинності практично щодня стикаються з неефективним обслуговуванням та порушенням технологічного процесу надання послуги. Саме неефективність надання послуги і породжує низку причин, що формують ключові проблеми в управлінні якістю [13, с. 3]. Для того, щоб їх уникнути необхідно аналізувати фактори, які впливають на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю.

Готель «Соната» дотримується таких факторів, що впливають на якість та ефективність системи менеджменту якості готелю та обслуговування клієнтів:

Таблиця 1.3

Фактори, що впливають на якість та ефективність системи менеджменту якості готелю «Соната»

№	Назва фактору	Вплив
1	гарантія	рівень знань, обов'язків і відповідальності працівників та їх здатність демонструвати довіру та впевненість
2	емпатія	ставлення до турботи та індивідуальної уваги з боку працівників служби організації своїм клієнтам
3	компетентність	персонал готелю або ресторану володіє необхідними знаннями і навичками та достатнім рівнем професіоналізму для надання тих чи інших послуг
4	надійність	визначається стабільністю роботи закладу готельно-ресторанного господарства
5	чуйність	персонал закладу прагне за можливості задовольнити всі побажання своїх клієнтів, надаючи нетипові послуги
6	доступність	персонал повинен бути контактним і доступним, клієнт не повинен шукати працівника відповідної служби по всьому закладу
7	розуміння	один із головних елементів гостинності, який заснований на розумінні всіх специфічних потреб клієнтів та їх подальшому задоволенні
8	комунікація	персонал повинен бути максимально відкритим для клієнта і надавати доступ до необхідної йому інформації

9	довіра	показник якості, що виражається у тому, що задоволений обслуговуванням клієнт уважатиме цей готель найкращим і в майбутньому пропонуватиме його послуги своїм близьким, друзям, знайомим, підвищуючи тим самим репутацію закладу
10	безпека	основна властивість готельної або ресторанної послуги, що відбиває головну потребу будь-якого клієнта – потребу в моральній та фізичній безпеці
11	ввічливість	персонал повинен бути ввічливим, доброзичливим, дружелюбним, уважним
12	відчутність	клієнт повинен не тільки споживати, а й відчувати надані послуги, що досягається за рахунок оформлення приміщень і будівлі закладу, а також уніформи персоналу

Джерело [6, с. 5-6; 16, с. 49; 31, с. 20]

Наведені фактори у табл. 1.3 можна вважати більш загальними, оскільки відображають загальне розуміння та використання факторів, що впливають на якість та ефективність системи менеджменту якості готелю «Соната». Тому, пропонуємо розглянути більш детальніший аналіз даних факторів, розділивши їх на внутрішні та зовнішні фактори у табл. 1.4.

Таблиця 1.4

Внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на систему управління якістю в готелі «Соната»

№	Внутрішні фактори	№	Зовнішні фактори
1	Демотивовані співробітники	1	Політичне втручання
2	Погане управління	2	Постанови та закони
3	Недостатнє фінансування	3	Погана інфраструктура
4	Нездатність прийняти трендові технології	4	Високий обмінний курс
5	Нескоординоване якісне спілкування	5	Злочинність і корупція
6	Нездатність прийняти зміни	6	Передовий досвід
7	Розподіл функцій на різних рівнях управління	7	Глобалізація

8	Розмір організації	8	Технологія
		9	Динамічна конкуренція
		10	Клієнти

Джерело [23, с. 779-780]

Варто додати, що внутрішні фактори здатні змінювати відповідно до середовища у самому готелі. Так, завдяки виокремленню даних факторів, можна працювати над їх усуненням. Так, розуміючи, що співробітники демотивовані – готель може заохотити їх, оскільки це напряму відобразиться на роботі такого персоналу. Демотивований працівник готелю не зможе забезпечити відкритість, привітність, довіру тощо готелю перед клієнтами, що напряму впливає на імідж готелю загалом. Якщо готель не здатний справлятися із тими чи іншими проблемами на різних рівнях управління, то виникає питання поганого управління на тому чи іншому рівні готелю. Як наслідок, це може призвести до того, що проблеми якості готельних послуг не покращують, а погіршуються. Управління на вищому рівні готелю зобов'язане слідкувати за фінансуванням готелю, оскільки це напряму відображає можливості готелю до змін та вдосконалення. Готель повинен бути відкритим до трендових технологій, оскільки технологічні можливості готельних послуг за останній час значно просунулись вперед, що свідчить про необхідність відповідати сучасним запитам клієнтів готелю. Готель «Соната» проводить навчання своїх працівників, оскільки нескоординоване спілкування як між клієнтами, так і іншими працівниками готелю здатне сформувати у клієнта враження про сам готель. Тому, готель «Соната» в своїй діяльності та організації якості та ефективності системи менеджменту якості готелю враховують розмір готелю, його функціональний розподіл (відповідно до кожного з рівнів управління) та здатність прийняття змін.

У сучасних умовах зовнішні фактори мають значний вплив на готельні послуги готелю «Соната», оскільки введення воєнного стану в Україні зміг суттєво вплинути на готельний бізнес. Так, готель зобов'язаний реагувати на

політичні втручання щодо діяльності готелю (в тому числі дотримуватись заходів безпеки під час повітряної тривоги тощо) та діяти на основі законів, постанов та інших нормативно-правових актів, що діють на території України. У багатьох містах України значно погіршилась інфраструктура. Львів має хорошу інфраструктуру для готелю «Соната», проте розміщення блок-постів тощо також впливають на його діяльність (особливо в питанні надання трансферу для клієнтів готелю до аеропорту чи інші пункти призначення). Високий обмінний курс, спричинений воєнним станом у країні зумовив підняття цін у готелі «Соната», тому клієнти, що готові заплати дорожче за послуги готелю вимагають кращого сервісу та якості готельних послуг. Це потрібно враховувати особливо персоналу самого готелю. Звичайно, за таких умов, у готелі не може йти мова про злочинність та корупцію, тому безпека готелю «Соната» проводиться на відповідному рівні. У своїй діяльності готель «Соната» намагається слідувати передовому досвіду, глобалізації та технологіям – оскільки їх диктує сучасні вимоги до якості готельної справи. Більше того, це є необхідністю, оскільки конкуренція на ринку готельних послуг є дуже великою і тому переваги готелю повинні виділятися серед інших готелів. Це свідчить про те, що готель «Соната» готовий до клієнтів з різними запитами та потребами, що допомагає йому залишатись серед числа кращих у м. Львові.

Важливо зауважити, що готель «Соната» використовує системний підхід до аналізу небезпечних факторів та їх контролю у критичних точках та передбачає врахування ряду принципів, серед яких:

- ідентифікація небезпечних факторів, яким необхідно запобігти або які необхідно усунути;
- визначення критичних контрольних точок на етапах, на яких контроль управління якістю готельних послуг є визначальним для запобігання виникненню небезпечних факторів, їх усунення або зменшення до прийняттого рівня;

- установлення критичних меж у критичних контрольних точках, які дають змогу відрізнити прийнятність готельних послуг від неприйнятності;
- проведення процедур моніторингу в критичних контрольних точках, які забезпечують отримання даних для оперативного управління небезпечними факторами якості готельних послуг;
- запровадження коригувальних дій, які повинні проводитися, якщо результати моніторингу свідчать про те, що певна критична контрольна точка вийшла з-під контролю;
- розроблення процедур, які повинні застосовуватися на постійній основі, з метою перевірки результативності заходів якості системи менеджменту готелю;
- розроблення документів та ведення записів відповідно до виду діяльності для підтвердження результативного застосування заходів якості [14].

Відповідно до проведеного аналізу нами було здійснено аналіз відгуків клієнтів готелю «Соната» на основі офіційного сайту готелю та інших інтернет-ресурсів на яких розміщена інформація щодо якості надання послуг у готелі «Соната». Як наслідок, це дозволило визначити оцінку якості або ефективності системи менеджменту готелю «Соната», результати яких пропонуємо розглянути на рис. 1.4.



Рис. 1.4. Споживча оцінка якості або ефективності системи менеджменту готелю «Соната»

Джерело: розроблено автором на основі джерела [17]

Таблиця 1.5

**Результати анкетування гостей та працівників щодо якості
використання цифрових технологій у готелі «Соната»**

Показник	Оцінка				
	Жахливо	Погано	Середньо	Добре	Відмінно
1. Бронювання					
1.1 Бронювання в один клік	10	21	65	34	40
1.2 Онлайн бронювання	3	6	46	60	55
1.3 Зручність інтерфейсу	4	3	28	68	67
2. Маркетинг					
2.1 Використання соціальних мереж	4	5	57	49	55
2.2 Актуальність платформ, що використовуються	10	8	60	43	49
2.3 Доступність на різних платформах	8	6	65	52	39
3. Технічне забезпечення					
3.1 Наявність необхідних девайсів	6	6	40	60	58
3.2 Сучасність техніки	9	5	32	55	69
3.3 Актуальність програмного забезпечення	2	3	44	63	58
4. Інформативність					

Продовження табл. 1.5

4.1 Повнота інформації	2	2	45	49	72
4.2 Доступність	3	5	47	67	48
4.3 Зрозумілість	1	2	33	48	86

Джерело: розроблено автором на основі анкетування

Отже, оцінюючи фактори, що впливають на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю визначили, що готель «Соната» дотримується таких факторів як гарантія, емпатія, компетентність, надійність, чуйність, доступність, розуміння, комунікація, довіра, безпека, ввічливість та відчутність. Крім того, визначили, що готель використовує так званий розподіл факторів, що впливають на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх відносяться: демотивовані співробітники, погане управління, недостатнє фінансування, нездатність прийняти трендові технології, нескоординоване якісне спілкування, нездатність прийняти зміни, розподіл функцій на різних рівнях управління, розмір організації; а серед зовнішніх факторів: політичне втручання, постанови та закони, погана інфраструктура, високий обмінний курс, злочинність і корупція, передовий досвід, глобалізація, технологія, динамічна конкуренція та клієнти. На завершення аналізу, зауважити, що готель «Соната» використовує системний підхід до аналізу небезпечних факторів та їх контролю у критичних точках та передбачає врахування ряду принципів, які навели та проаналізували. Також аналізуючи анкетування серед гостей та працівників щодо якості використання цифрових технологій у готелі «Соната» можна зробити висновок, що рівень є достатньо високим, але ще є над чим працювати, наприклад удосконалювати бронювання в один клік та підвищувати систему маркетингу.

РОЗДІЛ 2

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ГОТЕЛЮ «СОНАТА»

2.1. Розроблення програми удосконалення якості послуг готелю

Сьогоднішні реалії господарювання показують, що ефективність функціонування підприємств індустрії гостинності у кризовій ситуації полягає у сукупності бізнес-процесів, обліку внутрішніх та зовнішніх факторів впливу на кризову ситуацію, а також постійну оцінку ефективності існуючої стратегії на рівні організаційної структури, маркетингу, системи управління підприємства [13, с. 4-5].

Світ технологій, що швидко розвивається, має значний вплив на готельну індустрію [25]. Відтак, програма удосконалення якості послуг готелю повинна базуватись саме на технологічному покращенні готелю.

Тому, пропонуємо наступну програму щодо удосконалення якості послуг готелю «Соната»:

1. Готелю необхідно постійно вдосконалювати кібербезпеку

Готелі піддаються постійно зростаючому ризику зіткнутися з проблемами кібербезпеки, починаючи від втрати даних клієнтів і закінчуючи більш шкідливими загрозами, такими як фішинг, DDoS-атаки та програми-вимагачі. З цієї причини готелю «Соната» потрібно слідкувати за інвестиціями в навчання та використання інструменти кібербезпеки.

Важливість наявності правильних протоколів кібербезпеки зростає, якщо деякі співробітники готелю працюють вдома у зв'язку з воєнним станом. У таких ситуаціях співробітники можуть використовувати власні пристрої або віддалено підключатися до мережі готелю, і це може створювати додаткові ризики для безпеки, які потрібно враховувати.

Готельна індустрія є особливою мішенню для цих загроз, оскільки готелі обробляють велику кількість даних клієнтів, а також, як правило, мають велику

кількість співробітників, у кожного з обліковими записами, які потенційно можуть бути скомпрометовані. Враховуючи, що готель «Соната» є досить великим готелем, питання кібербезпеки є дуже важливим для його іміджу та діяльності загалом.

2. Застосування чат-ботів

Чат-боти та онлайн-віджети є стандартними для багатьох веб-сайтів (в тому числі і для офіційного сайту готелю «Соната») і можуть становити важливу частину маркетингової стратегії сучасного готелю. Однак зараз вони також розгортаються в таких програмах, як Facebook Messenger і WhatsApp. Головною перевагою – є можливість надавати клієнтам швидкі відповіді на запитання в будь-який час доби.

Деякі чат-боти також можна налаштувати для спілкування різними мовами, пропонуючи більш повну підтримку клієнтів. Важливість чат-ботів також зросла після пандемії COVID, оскільки у клієнтів часто виникають запитання щодо політики та процедур, і зазвичай боти можуть ефективно відповісти на них.

3. Готельні тури віртуальної реальності

Віртуальна реальність, або скорочено VR, — це технологія, яка передбачає створення цифрового середовища для вивчення користувачами. Це особливо ефективно для тих, хто працює в готельному менеджменті, оскільки дозволяє представити цифровий відтворення готелю, щоб користувачі могли «виїхати», не виходячи з дому.

У багатьох відношеннях віртуальна реальність є найкращим способом ознайомитися з готелем перед бронюванням, і багато веб-сайтів готелів звертаються до віртуальної реальності та кругових відео під час бронювання, щоб залучити додаткові продажі. З огляду на занепокоєння щодо COVID та воєнного стану, тури VR можуть бути особливо корисними, допомагаючи клієнтам точно зрозуміти, чого очікувати під час перебування.

Більшість турів у віртуальній реальності можна переглядати у стандартному веб-браузері на комп'ютері, мобільному телефоні чи планшеті, що робить їх загальнодоступною готельною технологією.

4. Голосовий пошук

Зростання популярності домашніх гаджетів, таких як Alexa та Siri, продемонструвало, що за останні кілька років механізми базового голосового пошуку неймовірно еволюціонували. Мало того, що надаються детальніші відповіді, але набагато легше використовувати ці системи як засіб для розширення існуючих готельних технологій. У світі гучного зв'язку це має великий сенс. Тепер гості можуть забронювати номер або негайно зв'язатися з представником готелю за допомогою спеціальних програм із голосовою активацією. Це дуже корисно під час прогулянок. Голосова технологія, безсумнівно, замінить більш традиційні варіанти, такі як статичний номер телефону.

5. Технології для номерів

Багато готелів оснащують номери планшетами або iPad, щоб гості могли регулювати температуру в номері, замовляти обслуговування номерів, вимагати прибирання, регулювати освітлення, керувати телевізором тощо.

Це, ймовірно, буде найбільшим впливовим фактором на бронювання, коли мова заходить про технологію управління гостями в готелі. Все це є відносно доступним і забезпечує рівень контролю та зручності, які гостям справді подобається під час подорожі. Готель «Соната» має мати можливість реалізувати хоча б якусь подобу цієї технології, і це буде того варте в довгостроковій перспективі, оскільки саме цього очікують гості від перебування в сучасному готелі.

Відповідно до наведеної програми, основними цілями розвитку готельного комплексу «Соната» є:

- забезпечення приїжджих послугами розміщення, якісним відпочинком, умовами для відновлення інтелектуальних і емоційних сил;
- стимулювання стійкого соціально-економічного розвитку регіону;

- підвищення рівня ефективності використання потенціалу готелів;
- підвищення якості готельного сервісу [3, с. 68].

Тому, пропонуємо побудувати діаграму дерева поліпшення якості готельного сервісу, що необхідна для розробленої програми удосконалення якості послуг готелю «Соната» на рис. 2.1

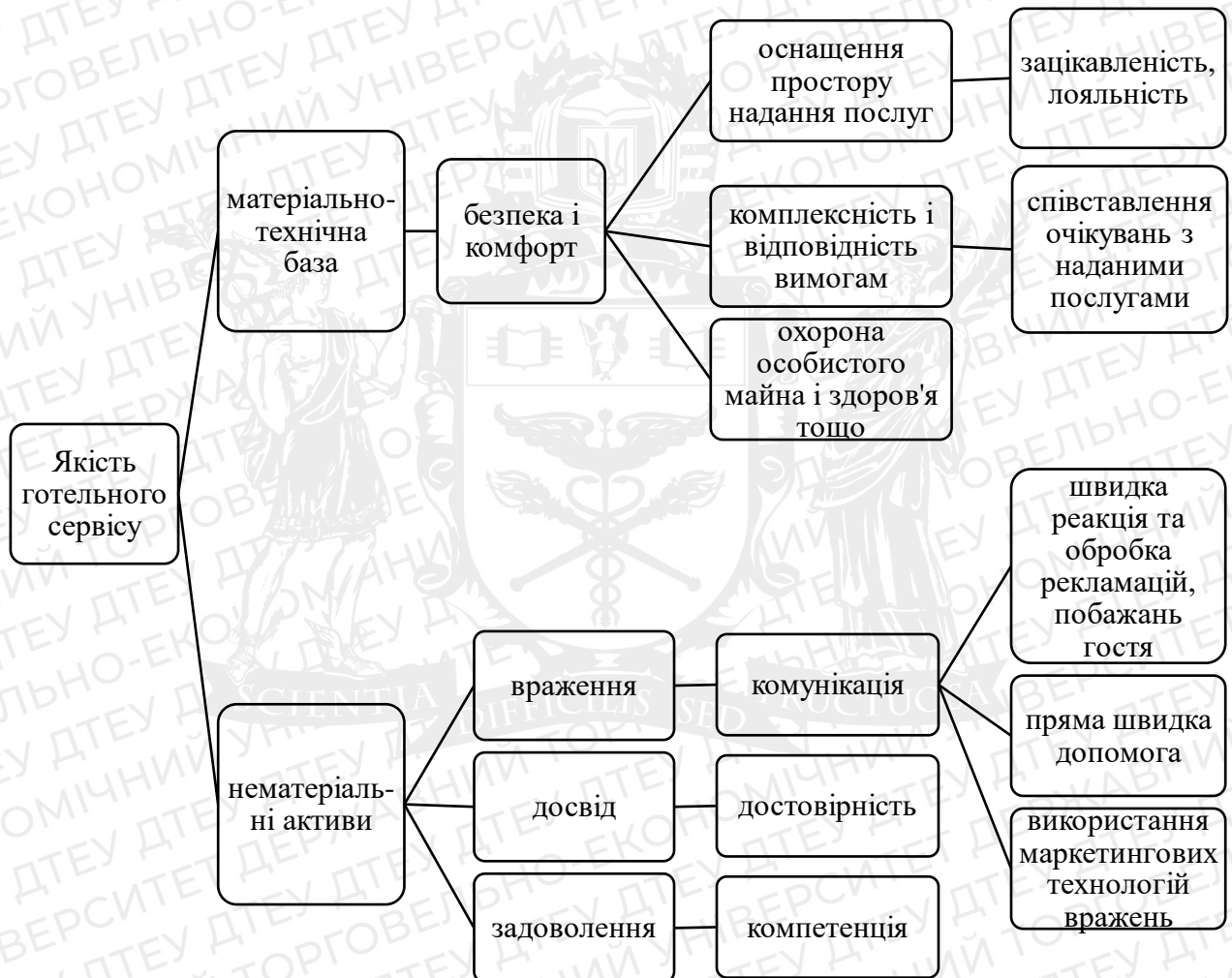


Рис. 2.1. Діаграма дерева поліпшення якості готельного сервісу

Джерело: розроблено автором

Застосування розроблених рекомендацій щодо удосконалення якості послуг готелю «Соната» сприятиме розвитку механізмів підвищення якості послуг у готелі, які пропонуємо розглянути у табл. 2.1.

Механізми підвищення якості послуг у готелі

№	Назва компоненту	Сфера розвитку
1	Управлінський компонент	управлінський потенціал; рівень розвитку системи управління; принципи, функції та методи управління; інструменти управління
2	Фінансовий компонент	джерела фінансування; бюджетування; податкова політика; страхування ризиків
3	Ресурсний компонент	матеріально-технічне забезпечення; технологія обслуговування; персонал; довідково-інформаційна база
4	Ринковий компонент	цінова політика; еластичність та детермінанта попиту; конкурентоздатність; якість послуг; клієнтоорієнтованість
5	Компонент оцінки	оцінка економічної ефективності послуг; оцінка соціальної ефективності послуг; оцінка інноваційної ефективності послуг
6	Інфраструктурний компонент	інформаційнокомунікативні технології; прогресивні інноваційні технології та обслуговування

Джерело [16, с. 50]

Не варто також забувати, що завдяки вкладанню капіталу в управління якістю підприємств індустрії гостинності можна вивести послуги готелю на новий рівень, збільшити свій дохід, а також запобігти недолікам в обслуговуванні, тим самим підвищити рівень задоволеності споживачів [13, с. 5]. Саме тому необхідно визначати критичні контактні точки або процеси для покращення якості обслуговування в готелі [27]

Більше того, дотримання запропонованої програми удосконалення якості послуг готелю дозволить в подальшому:

- Залучати постійних клієнтів
- Вирізнити готель серед конкурентів

– Краще обслуговування сприятиме конкурентоспроможності готелю.

Таким чином, розробляючи програму удосконалення якості послуг готелю «Соната» нами було запропоновано постійно вдосконалювати свою кібербезпеку, застосувати чат-боти, створити готельні тури віртуальної реальності, запровадити голосовий пошук та ввести технологію для номерів. На основі даних пропозицій визначили основні цілі розвитку готельного комплексу «Соната» та побудували діаграму дерева поліпшення якості готельного сервісу. Крім того, визначили, що дотримання даної програми сприятиме розвитку механізмів підвищення якості послуг у готелі «Соната», що зумовить залучення постійних клієнтів, вирізнить готель серед конкурентів, а також дозволить покращити якість обслуговування готелю.

2.2. Впровадження технологій удосконалення якості готелю

Сучасні готелі звертаються до клієнтів кількома різними способами, включаючи якість обслуговування клієнтів, пропоновані зручності, дизайн помешкання, а також готельні технології [24]. Технології стали домінуючою частиною нашої спільноти. Його переваги в управлінні гостинністю для оптимізації операційних процесів і підвищення рівня задоволеності клієнтів неможливо оцінити кількісно.

У той час як належне використання різноманітних технологічних каналів, таких як відеочат, обмін повідомленнями в реальному часі, штучний інтелект у чат-ботах та персоналізоване самообслуговування клієнтом, відіграє ключову роль у задоволенні клієнтів [26].

Можна виділити наступні способи покращення обслуговування клієнтів у готелі «Соната», що забезпечать дотримання запропонованої програми удосконалення якості послуг готелю «Соната»:

1. Опитуйте гостей готелю;
2. Дізнавайтесь про клієнта зсередини;
3. Спростуйте обслуговування клієнтів;

4. Використовуйте багатоканальний зв'язок;
5. Навчайте персонал готелю;
6. Отримуйте відгук від гостя готелю.

1. Опитуйте гостей готелю: Багато власників готелів витрачають час на опитування своїх гостей після перебування, щоб покращити якість обслуговування клієнтів. Чат-бот може бути чудовим і зручним інструментом для готелів для збору цінних даних клієнтів і відгуків для оцінки.

2. Дізнавайтесь про клієнта зсередини: Одним із найважливіших факторів успішного обслуговування клієнтів є знання своїх клієнтів. Чим більше готель знає про них, їхні потреби та вподобання, тим легше готелю буде їх задовольнити. І оскільки врешті-решт задоволеність клієнтів є тим, що змушує клієнтів залишатися в тому чи іншому готелі або навіть повертатися в нього та рекомендувати його іншим, важливо знати своїх клієнтів краще.

3. Спростуйте обслуговування клієнтів: Клієнт часто є найважливішим маркетинговим інструментом. Клієнти здатні рекламувати готель серед своїх друзів, родини та людей, яких вони навіть не знають. Для цього зручно використовувати чат-ботів, які можуть обслуговувати клієнтів цілодобово й без вихідних.

4. Використовуйте багатоканальний зв'язок: Готельна індустрія в новому році зіткнулася з викликами. Важко знайти рішення, яке б задовольнило всі потреби клієнта, але можна базувати зміст спілкування на використанні омніканальності. Можна використовувати звичайний тип каналів, тобто сам канал притаманний готельному бізнесу (як наприклад, оператор телефонного зв'язку або реєстратор). Омніканальність – це суміш цифрового та класичного зв'язку – вона включає контакти через чат і соціальні мережі, а також електронну пошту та послуги кол-центру [30]. Головна мета – зробити клієнтів готелю задоволеними, щоб вони поверталися. І єдиний спосіб зробити це – показати їм, що в готелі їх цінують і розуміють їхні потреби на кожному етапі спілкування.

5. Навчайте персонал готелю: Навчання персоналу є дуже важливим при застосуванні будь-яких технологій. Варто навчити персонал готелю створити

хороше перше враження; робити так, щоб гість почувався особливим, а також щоб персонал вмів запропонувати додаткові зручності для клієнтів (якщо виникає така потреба).

6. Отримуйте відгук від гостя готелю: Важливо прослідкувати враження клієнтів від готелю задля їх подальшого врахування та можливого усунення. Це забезпечить постійний розвиток і вдосконалення якості послуг готелю.

Наступним, пропонуємо розглянути які технології (відповідно до розробленої програми) удосконалення якості готелю «Соната» можна і варто запровадити.

1. Кібербезпека

Для покращення кібербезпеки необхідно використовувати інтелектуальні технології, а саме:

– Розумний досвід гостей: жоден готель не може працювати без гостей, і з цієї причини власники готелів можуть очікувати, що інтелектуальні технології ще більше впливатимуть на враження та очікування гостей. Дані гостей можна використовувати не тільки для кращого задоволення потреб гостей, але разом із датчиками заповненості їх також можна використовувати для автоматизації взаємодії гостей під час їх перебування, зменшуючи як точки тертя, так і витрати на оплату праці. Таким чином, інтелектуальна технологія й надалі дозволить готелям прогнозувати та персоналізувати кілька послуг для гостей на основі попередніх відвідувань і зведених даних про гостей.

– Великі дані та захист великих даних: однією з головних переваг інтелектуальної технології є те, як вона збирає дані та робить їх придатними для виконання. Але великі дані приносять велику відповідальність. За словами Cloudbeds, «великі дані – це чудово, коли ви можете використовувати їх, щоб діяти – чи то для виходу на новий сегмент ринку, чи для коригування тарифних планів, щоб конкурувати з конкурентами. Однак найбільше занепокоєння щодо великих даних і необхідного зберігання даних – це безпека навколо них. Мета кожного постачальника даних – захистити дані своїх клієнтів, але це легше

сказати, ніж зробити. В останні роки ми спостерігали масові витоки даних, які буквально поставили під загрозу сотні мільйонів споживачів» [28].

2. Чат-боти

Готельні чат-боти можуть стати значним чинником у підвищенні рівня задоволеності клієнтів і зміцненні лояльності. Використання чат-бота штучного інтелекту для обслуговування клієнтів для запису на зустріч, бронювання та відповідей на поширені запити не лише покращує якість обслуговування, але й задовольняє очікування клієнтів. Чат-бот служби підтримки клієнтів надає якісні послуги, замінюючи працівника служби підтримки клієнтів на обох платформах. Так, можна використати чат-бот REVE перевагою якого є:

Набагато швидший час відповіді. Чат-боти швидші за людей, тому клієнти готелю миттєво отримують відповіді.

Більше розмов. Чат-боти дозволяють спілкуватися зі своїми клієнтами протягом тисяч розмов за дуже короткий час.

Обслуговування 24/7. Готель може надавати своїм клієнтам цілодобове обслуговування, тому що чат-боти не сплять і не йдуть у відпустку, вони просто працюють.

Легко масштабувати. Готель може додавати більше чат-ботів на свій веб-сайт, оскільки якщо готель розвивається – з'являється більше клієнтів [29].

3. Готельні тури віртуальної реальності

Для запровадження цієї технології можна використати розумну маркетингову практику. Перш ніж готелі зможуть запропонувати розумний досвід для гостей, вони повинні провести гостей через двері; ось тут на допомогу приходить розумний маркетинг. Можливості даних інтелектуальних технологій пропонують готелям більш повну картину своїх гостей, ніж будь-коли раніше.

4. Голосовий пошук

Можна використати технологію управління онлайн-репутацією: Онлайн-рейтинги готелів можуть не лише допомогти передбачити майбутні бронювання, але й надають власникам цінну інформацію про те, наскільки готель відповідає очікуванням гостей. Таким чином, оператори продовжуватимуть інвестувати в

платформи, які допомагатимуть їм відстежувати онлайн-огляди, керувати своєю онлайн-репутацією та використовувати цей відгук для покращення стандартів роботи та обслуговування гостей. Онлайн-відгуки не лише є джерелом прямого зворотного зв'язку від гостей, але й впливають на кінцевий результат готелю. При цьому, запровадження голосового пошуку лише посприє покращенню онлайн-репутації готелю.

5. Технології для номерів

– Розумне управління енергією: Розумні термостати та датчики присутності можуть відстежувати коливання присутності та реагувати на них. Подібним чином інтелектуальні системи керування енергією використовують складні алгоритми машинного навчання для постійного аналізу історичної термодинаміки, місцевих погодних умов і пікових навантажень для оптимізації енергоспоживання в режимі реального часу протягом усього року. Розумне енергозбереження – це не просто припущення. Інтелектуальні системи енергоменеджменту можуть знизити витрати на електроенергію в готелях до 20 відсотків і забезпечити одні з найшвидших періодів окупності в галузі (від 12 до 24 місяців). Вони також можуть значно збільшити вартість перепродажу готелю.

Енергозбереження завдяки технології Інтернету речей не обмежується лише системами опалення, вентиляції та кондиціонування. Технологія розумного освітлення також дозволяє власникам готелів краще розуміти свої енергетичні потреби, автоматизувати споживання та адаптуватися до змін у завантаженості в реальному часі.

Наприклад, коли готель Chatwal у Нью-Йорку модернізував приблизно 1300 ламп у коридорах, зонах загального користування та 80 кімнатах, це заощадило понад 410 000 кіловат-годин на рік, що дорівнює 90-відсотковому скороченню споживання енергії освітлення. Дійсно, лише за перший рік готель Chatwal заощадив близько 124 255 доларів [22].

– Прогнозне технічне обслуговування: Подібно до того, як інтелектуальні технології дозволяють власникам готелів контролювати, відстежувати та оптимізувати споживання енергії, прогнозне технічне обслуговування дозволяє

їм використовувати дані датчиків для виявлення марнотратних або небезпечних тенденцій і попередити обслуговуючий персонал до того, як певна проблема переросте у набагато дорожчу. Тож замість того, щоб чекати, поки компонент вийде з ладу, перш ніж його обслуговувати чи замінити, технології Інтернету речей дозволяють інженерному персоналу прогнозувати потреби в обслуговуванні на основі використання системи, запобігати збоєм системи та зменшувати витрати на експлуатацію несправної системи.

– Ключі від мобільних номерів: Сьогодні все більше готелів пропонують гостям доступ до номерів через додаток для смартфонів. Це дозволяє заощадити витрати на друк екологічно шкідливих пластикових карток-ключів і позбавити від клопоту, пов'язаного з керуванням інвентарем карток-ключів, які схильні до втрати та розмагнічування.



– Розумне обслуговування номерів: Розумні датчики зайнятості також допоможуть готелям надсилати сповіщення про меню на смартфони в оптимальний час, коли гості перебувають у своїх номерах. Ці сповіщення можуть навіть містити персоналізовані пропозиції на основі попередніх замовлень. Так, багато додатків для доставки їжі додому вже пропонують подібний досвід, надсилаючи push-повідомлення частим користувачам у бажаний для них час замовлення у бажані дні.

Відповідно до наведених технологій, які можна ввести у готелі «Соната» найбільш оптимальними пропонуємо створення чат-ботів та використання технологій для номерів. Це дозволить більше автоматизувати процес надання послуг, проте й значно покращить їх якість. Тому, пропонуємо розглянути витрати, які необхідні для їх реалізації.

Таблиця 2.2

Витрати для реалізації обраних стратегій розвитку системи менеджменту якості у готелі «Соната» (одноразово)

№	Пропозиція	Відповідальний	Сума витрат, грн.	Термін
1.	Розробка програми реалізації впровадження чат-ботів та технологій для номерів готелю	Відповідальний відділу управління персоналом	0	2 тижні
2.	Удосконалення програми та її узгодження	ІТ-відділ	0	1 тиждень
3.	Налагодження технічної справності, комплектуючих для проведення презентацій серед персоналу щодо змін в готелі	Працівник ІТ відділу/ системний адміністратор	15000	2 тижні
4.	Розробка чат-ботів та технічних програм щодо навчання персоналу та автоматизації номерів готелю	Працівник ІТ відділу/ системний адміністратор	40000	2 тижні
5.	Налаштування системи зворотного зв'язку від чат-ботів та обладнання номерів готелю всім необхідним технічним устаткуванням	Працівник ІТ відділу/ системний адміністратор	30000	2 тижні
6.	Оцінювання ефективності та доданого ефекту від чат-ботів та технологій для номерів	керівник відділу управління персоналом	-	3 дні

Джерело: розроблено автором

Отже, досліджуючи впровадження технологій удосконалення якості готелю визначили, що варто додатково виділити наступні способи покращення обслуговування клієнтів у готелі «Соната», що забезпечать дотримання запропонованої програми удосконалення якості послуг готелю «Соната»: опитуйте гостей готелю, дізнавайтесь про клієнта зсередини, спрощуйте обслуговування клієнтів, використовуйте багатоканальний зв'язок, навчайте персонал готелю, отримуйте відгук від гостя готелю. Для забезпечення кібербезпеки необхідно використовувати інтелектуальні технології, а саме:

розумний досвід гостей, великі дані та захист великих даних. Для використання чат-ботів можна використати чат-бот REVE, який має чимало переваг. Готельні тури віртуальної реальності можуть використати розумну маркетингову практику. Для голосового пошуку можна використати технологію управління онлайн-репутацією. Технології для номерів передбачають розумне управління енергією, прогнозне технічне обслуговування, ключі від мобільних номерів та розумне обслуговування номерів. При цьому, навели витрати, що необхідні для разової реалізації стратегій розвитку системи менеджменту якості у готелі «Соната», серед яких впровадження в роботу готелю чат-ботів та використання технологій для номерів.



ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження системи менеджменту якості суб'єкта готельного бізнесу, нами було зроблено наступні висновки.

Досліджуючи оцінку рівня якості готельних послуг, проаналізували об'єкт нашого дослідження – готель «Соната», де визначили його особливості, структуру, завдання та механізми, які ставить перед собою готель при здійсненні оцінки рівня якості готельних послуг. Тому, розглянути структуру системи обслуговування клієнтів готелю «Соната» та визначили критерії якості обслуговування клієнтів. Також, визначили, що готель «Соната» використовує такі сучасні тенденції якості готельних послуг як безконтактні платежі, мобільна реєстрація та WiFi 6. Це дає підстави стверджувати, що оцінка рівня якості готельних послуг готелю «Соната» здійснюється на належному рівні.

Оцінюючи фактори, що впливають на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю визначили, що готель «Соната» дотримується таких факторів як гарантія, емпатія, компетентність, надійність, чуйність, доступність, розуміння, комунікація, довіра, безпека, ввічливість та відчутність. Крім того, визначили, що готель використовує так званий розподіл факторів, що впливають на якість або ефективність системи менеджменту якості готелю на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх відносяться: демотивовані співробітники, погане управління, недостатнє фінансування, нездатність прийняти трендові технології, нескоординоване якісне спілкування, нездатність прийняти зміни, розподіл функцій на різних рівнях управління, розмір організації; а серед зовнішніх факторів: політичне втручання, постанови та закони, погана інфраструктура, високий обмінний курс, злочинність і корупція, передовий досвід, глобалізація, технологія, динамічна конкуренція та клієнти. На завершення аналізу, зауважити, що готель «Соната» використовує системний підхід до аналізу небезпечних факторів та їх контролю у критичних точках та передбачає врахування ряду принципів, які навели та проаналізували.

Розробляючи програму удосконалення якості послуг готелю «Соната» нами було запропоновано постійно вдосконалювати свою кібербезпеку, застосувати чат-боти, створити готельні тури віртуальної реальності, запровадити голосовий пошук та ввести технологію для номерів. На основі даних пропозицій визначили основні цілі розвитку готельного комплексу «Соната» та побудували діаграму дерева поліпшення якості готельного сервісу. Крім того, визначили, що дотримання даної програми сприятиме розвитку механізмів підвищення якості послуг у готелі «Соната», що зумовить залучення постійних клієнтів, вирізнить готель серед конкурентів, а також дозволить покращити якість обслуговування готелю.

Досліджуючи впровадження технологій удосконалення якості готелю визначили, що варто додатково виділити наступні способи покращення обслуговування клієнтів у готелі «Соната», що забезпечать дотримання запропонованої програми удосконалення якості послуг готелю «Соната»: опитуйте гостей готелю, дізнавайтесь про клієнта зсередини, спрощуйте обслуговування клієнтів, використовуйте багатоканальний зв'язок, навчайте персонал готелю, отримуйте відгук від гостя готелю. Для забезпечення кібербезпеки необхідно використовувати інтелектуальні технології, а саме: розумний досвід гостей, великі дані та захист великих даних. Для використання чат-ботів можна використати чат-бот REVE, який має чимало переваг. Готельні тури віртуальної реальності можуть використати розумну маркетингову практику. Для голосового пошуку можна використати технологію управління онлайн-репутацією. Технології для номерів передбачають розумне управління енергією, прогнозне технічне обслуговування, ключі від мобільних номерів та розумне обслуговування номерів. При цьому, навели витрати, що необхідні для разової реалізації стратегій розвитку системи менеджменту якості у готелі «Соната», серед яких впровадження в роботу готелю чат-ботів та використання технологій для номерів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Басюк Д.І. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств / Д. І. Басюк, Д. О. Мельник, М. П. Маршаленко // Економіка та держава. – 2019. – № 3. – С. 30–33.
2. Босовська М.В., Бовш Л.А., Охріменко А.Г. Оцінювання якості готельних послуг. Економічна наука. Інвестиції: практика та досвід. – 2019. – № 4. – С. 25–31. DOI: 10.32702/2306-6814.2019.4.25
3. Волік А.О. Вдосконалення якості послуг готельного підприємства: магістерська робота / А.О. Волік. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. – 96 с.
4. Галерея готелю Соната [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sonatahotel.com.ua/%d0%b3%d0%b0%d0%bb%d0%b5%d1%80%d0%b5%d1%8f/> (дата звернення 01.12.2022 р.)
5. Готель Соната – Львів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sonata-hotel-lviv.hotelmix.com.ua/> (дата звернення 03.12.2022 р.)
6. Дідова Т.О. Управління якістю на малих підприємствах готельного бізнесу (на прикладі підприємств курорту Залізний порт) : автореф. дипломної роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр» : спец. 073 «Менеджмент» / І. О. Дідова ; ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв, 2019. – 14 с.
7. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Економіка й управління підприємством. – 2016. – № 2 (74). – С. 70–76.
8. Компанія «Соната» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/37162881/ (дата звернення 05.12.2022 р.)
9. Контактна інформація про готель Соната [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sonatahotel.com.ua/%d0%ba%d0%be%d0%bd%d1%84%d0%b5%d1%80%d>

0%b5%d0%bd%d1%86-c%d0%b5%d1%80%d0%b2%d1%96%d1%81/ (дата звернення 04.12.2022 р.)

10. Конференц сервіс готелю Соната [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://sonatahotel.com.ua/%d0%ba%d0%be%d0%bd%d1%84%d0%b5%d1%80%d0%b5%d0%bd%d1%86-c%d0%b5%d1%80%d0%b2%d1%96%d1%81/> (дата звернення 06.12.2022 р.)

11. Кручко В.В. Якість надання послуг як основний чинник привабливості готельних підприємств. Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності: збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Київ, 19 травня 2020 року – К.: ТЕК КНТЕУ. – 2020. – С. 210–211.

12. Номери готелю Соната [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sonatahotel.com.ua/%d0%ba%d0%be%d0%bd%d1%84%d0%b5%d1%80%d0%b5%d0%bd%d1%86-c%d0%b5%d1%80%d0%b2%d1%96%d1%81/> (дата звернення 02.12.2022 р.)

13. Поворознюк І.М. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. Економіка та суспільство. Готельно-ресторанна справа. – 2022. – Випуск № 42 .– С. 1–5. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-48>

14. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 07.12.2022 р.)

15. Ресторан готелю Соната [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sonatahotel.com.ua/%d0%ba%d0%be%d0%bd%d1%84%d0%b5%d1%80%d0%b5%d0%bd%d1%86-c%d0%b5%d1%80%d0%b2%d1%96%d1%81/> (дата звернення 06.12.2022 р.)

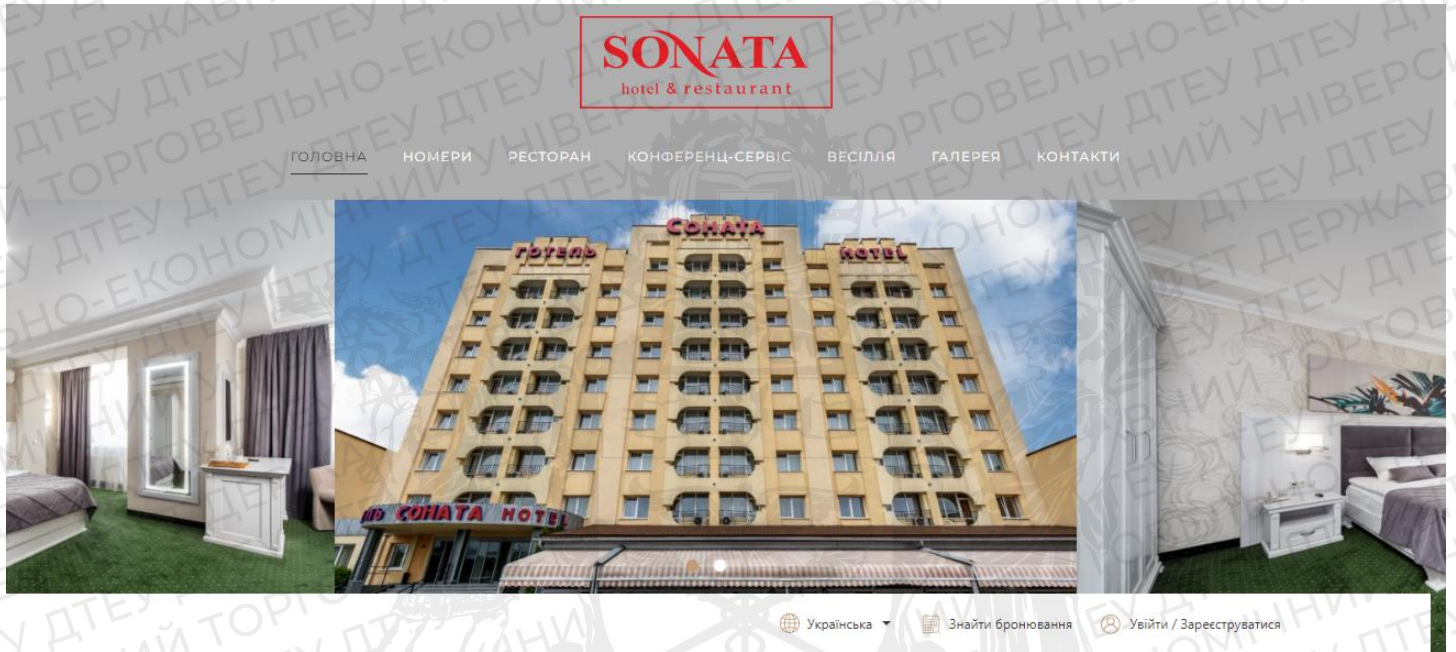
16. Рябенька М.О. Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. причорноморські економічні студії. Економіка та управління підприємствами. – 2020. – Випуск №52. – С. 46–51. DOI <https://doi.org/10.32843/bses.52-30>
17. Соната. Офіційний сайт готелю-ресторану [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sonatahotel.com.ua/> (дата звернення 06.12.2022 р.)
18. Столярчук П. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах ресторанного господарства / П. Столярчук, В. Юзевич, Н. Сусол // Вимірювальна техніка та метрологія. – 2008. – № 69. – С. 143–151.
19. Таньков К.М., Джаман А.О. Оцінка ефективності управління якістю готельного обслуговування. Матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 22-23 березня 2018 року, м. Черкаси [Текст] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т. 2. – Черкаси : Видавець Чабаненко Ю. А. – 2018. – С. 467–471.
20. Чепурда Л.М., Куракін О.Б. Шляхи удосконалення механізму управління якістю готельних послуг. Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 24 – 25 березня 2022 року, м. Черкаси [Текст] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т. 1. – Черкаси : видавець Гордієнко Є.І. – 2022. – С. 7–10.
21. Ящук М.О., Пономарьова Н.С. Принципи та підходи до оцінки якості готельних послуг в Україні. Актуальні досягнення та проблеми сучасної освіти та науки: XXXVI Міжнародна науково-практична інтернет-конференція: тези доповідей, Чернівці, 12 жовтня 2020 р. – Дніпро: ГО «НОК». – 2020. – С. 84–87.
22. Attala J. 10 ways smart technology is reshaping the hotel industry [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hotelmanagement.net/tech/10-ways-smart-technology-reshaping-hotel-industry> (дата звернення 04.12.2022 р.)

23. Basera V., Mwenje J. (2021). Factors Affecting the Adoption of Quality Management Systems in Zimbabwean Hotels. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*. DOI: 10. 776-795. 10.46222/ajhtl.19970820-132.
24. Hotel Technology Trends [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.revfine.com/hotel-technology/> (дата звернення 02.12.2022 р.)
25. Hotel technology [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.siteminder.com/r/hotel-technology-systems-products/> (дата звернення 08.12.2022 р.)
26. How To Improve Hotel Customer Service by Teaching Your Crew Some Tricks [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://asksuite.com/blog/customer-service-in-hotels-tips/> (дата звернення 04.12.2022 р.)
27. Improve Service Quality in Hotels and Restaurants with Spectos Hospitality [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.spectos.com/en/hospitality/service-quality-hotels-restaurants/> (дата звернення 05.12.2022 р.)
28. Improve your hotel's service quality [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.aliceplatform.com/blog/5-tips-to-improve-your-hotels-service-quality> (дата звернення 05.12.2022 р.)
29. Mariel E. How to ensure service quality at your hotel [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://iristrace.com/en/blog/ensure-best-quality-management-in-hotel-industry/> (дата звернення 03.12.2022 р.)
30. Tips to Improve Service Quality at Your Hotel [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.nintex.com/blog/7-tips-to-improve-service-quality-at-your-hotel/> (дата звернення 06.12.2022 р.)
31. Uddin M. Assessing the Quality of Hospitality Services: A Study on Hotels in Chittagong. *European Journal of Business and Management*. Vol.7, No.4, 2015. P.18-28 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <file:///C:/Users/Dell/Downloads/10.1.1.735.8255.pdf> (дата звернення 06.12.2022 р.)

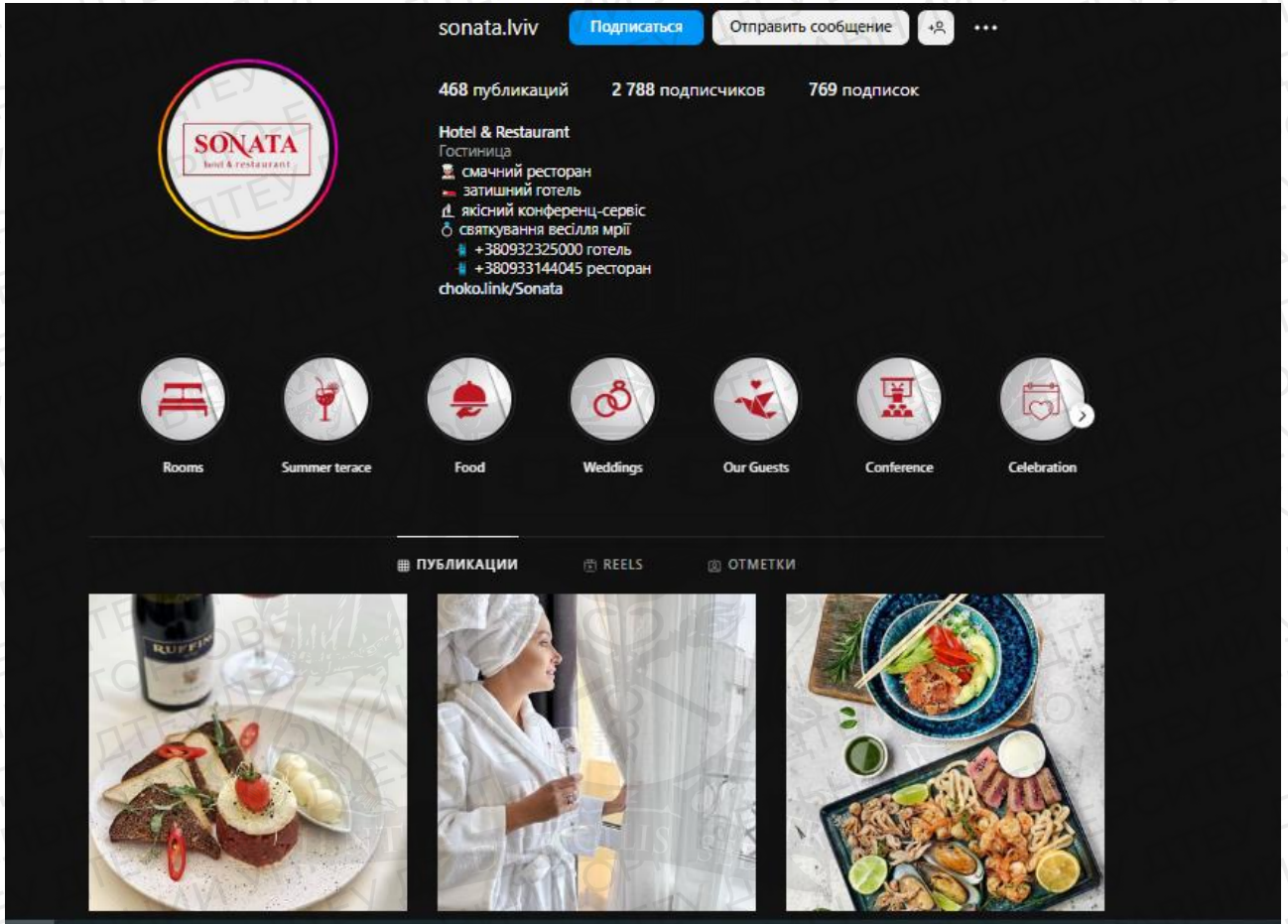
ДОДАТКИ

Додаток 1

Скрін-шот з головної сторінки сайту готелю «Соната», м. Львів



Скрін-шот з соціальної мережі Інстаграм сторінки готелю «Соната», м. Львів



Скрін-шот з соціальної мережі Фейсбук сторінки готелю «Соната», м. Львів

SONATAHOTEL.COM.UA 0932325000 @SONATA.LVIV

Sonata Hotel & Restaurant
3,7 тис. позначок(-ки) «Подобається» • читачі: 3,8 тис.

Зателефонувати • Повідомлення • Подобається

Дописи • Інформація • Згадки • Огляди • Послуги • Читачі • Більше

Про себе
Соната є ідеальним місцем для проведення заходів

- Сторінка • Готель
- вул. Морозна, 14, Lviv, Ukraine
- 093 232 5000
- info@sonatahotel.com.ua
- sonatahotel.com.ua
- Цілодобово
- Доставка • Замовлення із собою • Онлайн-резервування...
- Діапазон цін • €€€€€
- Оцінка • 3,9 (609 відгуків)
- Є безкоштовна мережа Wi-Fi

Дописи • Фільтри

Sonata Hotel & Restaurant зараз тут: Sonata Hotel & Restaurant.
1 д. • Львів, Львівська область

Тартар із телятини задовольнить ваші гастрономічні вподобання 🍷
Плани на вечір : вечера у ресторані Соната з коктейлями, тартаром та незабутніми враженнями ❤️
Для бронювання століків... Показати більше...