

№2

Мукачівський державний університет
Факультет туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної справи

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

**УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЯК
СТРАТЕГІЧНОГО ФАКТОРУ ВПЛИВУ НА УСПІХ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Виконав: студент(ка) 4 курсу, групи ГРС-41
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-
ресторанна справа»

Масалович О.М.

(прізвище та ініціал)

Керівник:

ст. викл. Глобок П.І. [підпис]

Рецензент:

к.і.н., доцент Кусарчук О.С.

Мукачево – 2019 року



ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЯКОСТІ ЯК ОБ'ЄКТА УПРАВЛІННЯ.....	5-22
1.1. Поняття, значення, зміст категорії якості.....	5
1.2. Вітчизняний і міжнародний досвід розвитку управління якістю продукції.....	10
1.3. Система управління якістю продукції готельно-ресторанних послуг.....	17
Висновки до розділу 1.....	21
Розділ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКИЙ СТАН ПІДПРИСМСТВА ТА АНАЛІЗ ЙОГО ВИРОБНИЧО-ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	23-44
2.1. Загальна характеристика готелю Редісон Блу Різорт.....	23
2.2. Аналіз діяльності ресторанного господарства готелю Редісон Блу Буковель.....	29
2.2.1. Виробничі приміщення готелю.....	29
2.2.2. Особливості обслуговування у ресторанах, барах на номерах Редісона Блу.....	32
2.2.3. Характеристика додаткових послуг закладів ресторанного господарства при готелі Редісон Блу Різорт.....	41
Висновки до розділу 2.....	44
Розділ 3. ПРОЕКТ УПРАВЛІННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	45-65
3.1. Ефективність та шляхи підвищення якості продукції.....	45
3.2. Методи управління та показники якості продукції.....	50
3.3. Впровадження системи управління якістю додаткових послуг в ресторанах готелю Редісон Блу.....	59
Висновки до розділу 3.....	65
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	68
ДОДАТКИ.....	70

ВСТУП

Актуальність теми

В ринковій системі управління забезпечення високої якості стає об'єктивною умовою існування, найважливішим фактором підвищення рівня життя, гарантією соціальної, економічної та екологічної безпеки. Якість - комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг тощо.

Рівень розвитку підприємства та його прибуток залежить, в першу чергу, від якості продукції. Якість відображає властивості продукції, що зумовлюють міру її придатності задовольняти потреби людини відповідно до призначення. Тому розробка системи управління якістю обслуговування безпосередньо на підприємстві спрямована на поліпшення якості продукції та послуг.

Якість продукції та послуг в системі ресторанного господарства сприймається споживачами як комплексна послуга.

Проблеми якості є універсальними і характерними для усіх без винятку країн світу, вони набувають нової, особливої актуальності по мірі поглиблення ринкових відносин, загострення конкуренції.

В сучасних умовах в Україні якість продукції і послуг, їхня безпека відіграють все більшу роль в економіці країни. Саме тому вихід із кризового стану виробництва лежить на шляху якнайшвидшого освоєння конкурентоздатної продукції, суворого дотримання технічних параметрів виробництва, впровадження ефективним систем управління якістю.

Аналіз досліджень, публікацій. Проблема управління якістю активно досліджується науковцями на пострадянському просторі, у тому числі в Україні. Значний внесок в розвиток теорії управління якістю зробили: Л. Глічев, В. Панов, В. Версан, Ю. Адлер, Р. Бичківський, П. Калита, А. Вакуленко, М. Шаповал, Ю. Койфман, Ю. Адлер та інші.

Об'єктом дослідження є готель Редісон Блу Різорт Буковель.

Предмет дослідження - управління якістю продукції готельного господарства.

Мета – визначити поняття «якість продукції», розглянути чинники формування якості продукції, визначити напрямки підвищення якості продукції.

Завдання роботи:

1. Розглянути сутність та значення поняття «якість», управління якістю обслуговування;
2. Виявити особливості забезпечення якості продукції та їх вплив на ефективність діяльності готелю;
3. Дослідити методичні підходи щодо управління якістю продукції;
4. Дати оцінку ефективності системи забезпечення якості діяльності;
5. Дати загальну характеристику готелю Редісон Блу Різорт Буковель;
6. Провести аналіз надання послуг у ресторанах готелю.
7. Визначити якість надання ресторанних послуг та запропонувати напрямки її підвищення.

Інформаційною базою стали вітчизняні та закордонні видання з питань якості продукції, звітні, планові, статистичні матеріали підприємства, що досліджувалось. В процесі проведення досліджень застосовувалися методи аналізу, синтезу, порівнянь, а також економіко-статистичні методи збору і опрацювання інформації.

В ході виконання випускної дипломної роботи були розглянуті теоретичні питання управління якістю, її значення та зміст в сучасних умовах, проведено аналіз виробничо-господарської діяльності об'єкту дослідження та сучасні розроблені методичні підходи до удосконалення системи управління якістю в закладах ресторанного господарства.

Практичне значення проведеної роботи полягає в розробці підходів до визначення якості продукції при реалізації стратегічних цілей і напрямків удосконалення управління якістю в закладах ресторанного господарства.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку і пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Отже, у даній дипломній роботі досліджено теоретичну сутність якості, її роль та значення в ринкових умовах господарювання, викладено методологічні аспекти оцінювання якості продукції, а також проведена аналітична оцінка якості та напрями її підвищення у готелі Редісон Блу Буковель.

В результаті виконаної роботи можемо зробити наступні висновки та пропозиції:

В ході виконання роботи були визначені теоретичні засади формування економічної ефективності та якості продукції. Якість товарів та послуг — це складний соціально-економічний феномен, в якому фокусується перехрещення інтересів виробника і споживача. Формування якості продукції відбувається на кожному етапі від проектування до її виготовлення та реалізації.

Важливою ланкою у забезпеченні якості є система управління якістю продукції, яка представляє собою сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів, ресурсів, що забезпечують загальне управління якістю.

Також було з'ясовані методологічні основи оцінки економічної ефективності та якості продукції підприємства, тому можна сказати, що якість залежить від цілої системи показників, за допомогою яких здійснюється кількісне оцінювання будь-яких властивостей або станів продукції. Якість характеризується виробничо-технологічними параметрами, показниками надійності, призначення, безпеки, стандартизації та уніфікації.

В результаті розрахунків економічної ефективності господарських заходів, із різних варіантів можливих напрямків підвищення якості продукції готель Редісон Блу вибирає такий, який забезпечує мінімальні витрати на одиницю корисного ефекту. Економічна оцінка підвищення якості продукції вимагає зіставлення витрат та ефектів, вона містить наступні принципи: принцип народногосподарського підходу, який передбачає розгляд продукції протягом всього життєвого циклу; принцип зіставлення, що полягає у порівнянні варіантів базового і нового виробів за основними ознаками; принцип

збереження фактору часу, який є обов'язковим при тривалому та інтенсивному виробництві; принцип системного підходу та аналізу ефективності підвищення якості продукції означає, що економічний ефект повинен визначатися щодо кінцевого готового продукту.

Забезпечення високої якості продукції пов'язане з пошуком раціональніших форм організацій і вдосконалення виробництва, висуненням передній план підвищення рівня автоматизації технологічного процесу, а також зростанням значимості і висококваліфікованої праці. Для забезпечення високої якості велике значення має також реалізація моральних стимулів до підвищення якості та конкурентоспроможності.

Була зроблена практична аналітична оцінка якості продукції підприємства та викладені напрями її підвищення на прикладі готелю Редісон в Буковелі.

Пройшовши переддипломну практику у готелі Редісон Блу Різорт в Буковелі можна зробити висновок, що підприємство практично не має проблем з якістю обслуговування так і якості пропонованої продукції, але не потрібно забувати що для успішного функціонування потрібно завжди вдосконалюватися, "йти в ногу" з науково-технічним прогресом, підтримувати високий рівень розвитку готелю. Було помітно що деякий обслуговуючий персонал не компетентно виконує свої функції. Тому потрібно більше уваги приділяти саме контролю персоналу та його кваліфікації.

Отже, можна зробити висновок, що готель Редісон Блу Різорт є успішним підприємством з високим прибутком і великим економічним потенціалом. За час свого існування готель зміг створити собі прекрасний імідж, залучити велику кількість як іноземних туристів, так і українців, багато з яких стали постійними клієнтами. Готель займає перші і лідируючі позиції на ринку туризму в Буковелі та всій Україні.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>