

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: **Управління якістю послуг
(на матеріалах готелю «Мигово»)**

Студент 4 курсу,
408 групи,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
ОП «Готельно-ресторанна справа»

підпис

Юрій ЛУПАШКУ

Науковий керівник роботи
канд. техн. наук, доцент

підпис

**Ольга
РОМАНОВСЬКА**

Завідувач кафедри
канд. техн. наук, доцент

підпис

Каріна ПАЛАМАРЕК

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____ Каріна ПАЛАМАРЕК
(підпис)

«22» вересня 2023 р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу студентці

Лушакові Юрію Валерійовичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи:

Управління якістю послуг
(на матеріалах готелю «Мигове»)

Затверджена наказом директора від «18» вересня 2023 р. № 336

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 29 травня 2024 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета кваліфікаційної роботи: формування пропозиції щодо якості послуг в готелі.

Об'єкт дослідження: готель «Мигове» зі SPA-послугами.

Предмет дослідження: система управління якістю SPA-послуг у готелі «Мигове», їх контроль.

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

Вступ

Розділ 1. Теоретичні аспекти сервісних процесів готелю.

1.1. Сутність та особливості організації сервісних процесів готелів.

1.2. Світовий та вітчизняний досвід організації сервісних процесів готелів.

Розділ 2. Дослідження організаційної діяльності сервісних процесів готелю «Мигове».

2.1. Аналіз організації сервісних процесів готелю «Мигове».

2.2. Оцінка організації сервісних процесів готелю «Мигове».

Розділ 3. Основні рекомендації спрямовані на організації вдосконалення сервісних процесів готелю «Мигове».

3.1. Оптимізація сервісних процесів готелю «Мигове».

Висновки та пропозиції

Висновки та пропозиції
Список використаних джерел
Додатки

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	18.09.2023 – 22.09.2023	22.09.2023
2	Оформлення і затвердження завдання на кваліфікаційну роботу	22.09.2023	22.09.2023
3	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	06.05. – 09.05.2024	09.05.2024
4	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	10.05 – 13.05.2024	13.05.2024
5	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	14.05 – 19.05.2024	19.05.2024
6	Подання кваліфікаційної роботи на плагіат	20.05.2024	20.05.2024
7	Попередній захист кваліфікаційної роботи у комісії	28.05.2024	28.05.2024
8	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	29.05.2024	29.05.2024
9	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	03.06-14.06.2024	___.06.2024

6. Дата видачі завдання: 22 вересня 2023 року

Керівник кваліфікаційної роботи

Ольга РОМАНОВСЬКА

Завдання прийняв до виконання студент

Юрій ЛУПАШКУ

Відгук керівника кваліфікаційної роботи

У кваліфікаційній роботі студент Лупашку Юрій розглянув досить актуальну на сучасному етапі тему, яка стосується розроблення управління якістю послуг у діючому ресторані «Мигово» у м. Чернівці. Зміст роботи відповідає обраній темі. За результатами роботи зроблені відповідні висновки та наведені конкретні рекомендації і пропозиції. Позитивними рисами роботи є системність та послідовність викладання матеріалу. Завдання, що були поставлені в кваліфікаційній роботі, студентом вирішені в повному обсязі, тема розкрита досить глибоко. Робота відповідає всім вимогам, написана грамотно і логічно вибудована. Усі стандарти з її оформлення дотримані. Кваліфікаційна робота допускається до захисту та заслуговує на позитивну оцінку.

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис, дата)

Висновок про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота студента Лупашка Юрія Валерійовича може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри

_____ *Каріна ПАЛАМАРЕК*

« ____ » _____ 20__ р.

ЗМІСТ

Вступ	
Розділ 1. Теоретичні аспекти сервісних процесів готелю	
1.1. Сутність та особливості організації сервісних процесів готелів.....	
1.2. Світовий та вітчизняний досвід організації сервісних процесів готелів.....	
Розділ 2. Дослідження організаційної діяльності сервісних процесів готелю «Мигово»	
2.1. Аналіз організації сервісних процесів готелю «Мигово».....	
2.2. Оцінка організації сервісних процесів готелю «Мигово».....	
Розділ 3. Основні рекомендації спрямовані на організації вдосконалення сервісних процесів готелю «Мигово»	
3.1. Оптимізація сервісних процесів готелю «Мигово».....	
Висновки та пропозиції	
Список використаних джерел	
Додатки	

ВСТУП

Актуальність теми. Конкурентоспроможність сучасного готелю залежить від багатьох факторів, а саме концепції, вкладених інвестицій, які сприяють покращенню надання послуг тощо. Тому керівництво готелю ставить завдання щодо надання якісних послуг за вимогами та очікуваннями споживачів. Виконання таких завдань можливо за наявності розробленої у готелі системи управління якістю відповідно до вітчизняних та міжнародних стандартів.

Система управління якістю повинна включати організаційну структуру готелю; відносини між працівниками готелю, організацією та споживачами; форми та методи впливу на організацію процесу обслуговування і контроль над ними; методи мотивації персоналу. Тобто, система управління якістю послуг повинна розглядатись як механізм управлінських рішень, який повинен складатись з наступних елементів:

- нормативних вимог щодо управління якістю;
- об'єктів управління, до яких належать структурні підрозділи готелю та їх керівники;
- предмету (продукція або послуги);
- спрямована діяльність готелю;
- методів управління якістю;
- інформаційних даних;
- методики впровадження системи управління якістю;
- схеми організаційної структури;
- технічних засобів;
- професійні кадри.

Отже, система управління якістю в готелі створюється з метою задоволення потреб та вимог споживача всіма ланками організаційного процесу, який потрібно постійно удосконалювати.

Останнім часом популярними готелями є ті, які у складі організаційної структури надають SPA послуги. Методи управління в готелях з такими послугами відрізняються від інших готелів, тому доцільно розглянути погляди різних фахівців у сфері якості щодо методик оцінювання якості.

Мета і завдання дослідження. Метою даної роботи є сформулювати пропозиції щодо якості SPA послуг у готелі. Відповідно до мети сформовані такі завдання:

- ✓ проаналізувати якість послуг, які надає готель;

- ✓ розглянути основні методи управління та контролю якості послуг;
- ✓ охарактеризувати особливості стадій управління якістю у SPA-готелі;
- ✓ розробити план введення в експлуатацію SPA-послуги в готелі «Мигово».

Об'єкт дослідження: готель «Мигово» зі SPA-послугами.

Предмет дослідження: система управління якістю у готелі «Мигово», контроль та удосконалення системи якості цих послуг.

Практична реалізація. Прийняті у кваліфікаційній роботі рішення можуть стати основою для ребрендингу готелю «Мигово».

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативні акти, що регламентують роботу закладів готельного господарства, закони України, наукові видання вітчизняних та іноземних авторів, матеріали періодичного друку, статистичні дані та Інтернет-ресурси.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ ГОТЕЛЮ

1.1. Сутність та особливості організації сервісних процесів готелів

Якість охоплює інтереси всіх учасників процесу виробництва процесу чи послуги. Для керівників готелів та ресторанів якість – вирішальний фактор у забезпеченні конкурентоспроможності їх закладів. Для споживачів якість – це спосіб, за допомогою якого може задовольнити власні потреби. Для органів влади якість – це пріоритетне державне завдання, виконання якого сприятиме підвищенню рівня життя населення [4].

Тому впровадження сучасних методів управління якістю в організації та контроль за їх виконанням є головним завданням.

Розвиток системи менеджменту якості в готельному господарстві визначається на всіх рівнях управління, тому необхідно використовувати різні типи підходів на державному, регіональному та туристичному рівнях. До основних методів управління якістю відносять організаційно-розпорядчі (обов'язкове виконання вимог готельних послуг відповідно до Законів України, Постанов КМУ, національних та міжнародних стандартів). Управління якістю послуг у розрізі регіону можна реалізувати через впровадження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки, в яку включена Державна програма розвитку регіону українських Карпат.

До економічних методів управління відносяться підтримка діяльності закладу, що передбачає витрати на бізнес-планування нових послуг, аналіз та оцінка витрат на їх здійснення. Щодо методи мотивації персоналу, то доцільним є преміювання за якісно виконану роботу та встановлення надбавок за якість, у іншому випадку рекомендовано передбачити штраф за надання неякісної роботи.

Контроль за якістю продукції чи послуг є невід'ємною складовою кожної організації, яка запровадила будь-яку систему управління якістю. Отже, головними завданнями контролю якості послуг є:

- покращення економічної ефективності готелю шляхом збільшення прибутку;
- розширення діяльності готелю;
- запровадження міжнародних стандартів щодо надання послуг;
- задовольняти вимоги споживачів;
- запровадження нової продукції чи послуги;
- аналіз та моніторинг надання послуг;
- мотивація персоналу.

В готелях і ресторанах контроль за якістю продукції та послуг здійснюють за визначеними показниками, які зазначені у національних та міжнародних стандартах.

Використання загальноприйнятих методик у системі управління якістю готелем або рестораном гарантує повне задоволення потреб клієнта, оскільки здійснюється контроль якості не кінцевого продукту чи послуги, а саме системи

якості. До системи якості відносять персонал, обладнання та устаткування, навколишнє середовище.

В основі якості обслуговування в першу чергу лежить людський фактор, тобто персонал готелю. Споживач знаходиться в постійному спілкуванні з персоналом готельного комплексу, тому від нього в основному залежить його враження від відпочинку та якість надання послуг.

До важливих елементів системи управління якістю послуг є професійне устаткування і обладнання. Швидка заміна обладнання на більш сучасне, багаторазово збільшить потребу в певних процесах виробництва продукції або надання послуги.

Екологічний аналіз та раціональне використання без шкоди для природи є одним із інструментів підвищення туристичної привабливості. Акцент на унікальних краєвидах з вікон спалень виділяє курорт серед конкурентів і додає нотку індивідуальності. Головне, не нашкодити навколишньому середовищу, так як це може зруйнувати репутацію готелю.

Постійний моніторинг конкурентів допомагає краще зрозуміти стан власного бізнесу [7]. За допомогою порівняння можливо дізнатися сильні та слабкі сторони готелю, що потрібно подолати, щоб забезпечити сталу економічну ефективність закладу.

Для контролю та підвищення якості основними функціями менеджера є планування; організація; мотивація; моніторинг (облік) та аналіз; контроль.

Важливим правилом системи управління якістю послуг є контроль процесів надання послуг та виробництвом продукції. Саме це дає гарантію, що вироблена продукція або надана послуга буде без дефектів. Загалом, контроль здійснюють наступними способами: оцінка якості послуг та аудит процесів.

Здійснення аудиту послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу базується на завданнях, які заздалегідь зазначені у настановах з якості. Наприклад, для проведення фінансового аудиту з якості у готелі необхідно провести аналіз фінансових показників діяльності. Таким чином будується аудит оцінки якості послуг, що надаються у закладі. До основних факторів формування та оцінювання якості сервісу належать:

- стандартизація процесів, а саме формування корпоративної культури та розвиток обслуговуючого персоналу та працівників – вірний шлях до успіху. Головне – чітке визначення стандартів обслуговування та жорсткі вимоги до їх виконання;

- розвиток персоналу. Важливе планове і регулярне навчання співробітників. Тому необхідно відстежувати динаміку розвитку сфери гостинності, очікувань та вимог споживачів, щоб вчасно навчати персонал;
- преміювання працівників. Система мотивації праці впроваджується з метою стимулювання бажання персоналу обслуговувати клієнтів тільки якісно, щоб вони поверталися знову [11]. Розробка унікальних програм мотивації кадрів, створення унікальних посад і зберігання даних потенційних співробітників. Важливо створити почесні робочі місця, щоб персонал міг продовжувати працювати та залишатися там, де вони працюють якнайкраще;
- моніторинг конкурентів. Щоб мати чітке уявлення про сервіс готелю, необхідно постійно стежити за рівнем якості обслуговування конкурентів. Такий аналіз допомагає обрати правильну стратегію подальшого розвитку та коригування дій діяльності компанії щодо управління якістю;
- обслуговування споживачів. Взаємодія з клієнтом є вирішальним чинником успіху готелю. У боротьбі за залучення та утримання клієнтів перемагає той, хто запроваджує у закладі неповторну атмосферу, яка належить саме цій концепції закладу. Тільки тоді гості стануть постійними клієнтами

Аудит процесів системи управління якістю послуг здійснюється керівництвом підрозділу. Після оцінювання якості наданих послуг приймаються рішення, які сприяють покращенню деяких процесів, що призводять отримати максимальний прибуток. Тому оцінювання процесів послуг, що надається готелем здійснюється за наступними напрямками:

- оцінювання персоналу. Залучення фахівців, які здатні забезпечити надання високоякісних послуг або виробництво продукції, що сприятиме отриманню високих прибутків для закладу;

- ведення обліку. Грамотне ведення обліку сировини та матеріалів для здійснення процесу обслуговування, проведення інвентаризації сприятиме уникненню крадіжок у закладі. Для цього необхідно здійснювати періодичний контроль продукції та матеріалів, що постачається у заклад;

- залучення компетентних і досвідчених менеджерів. На відміну від головного менеджера готелю чи ресторану, керівник підрозділів готелю не має помічників, які б допомагали керувати іншими структурними підрозділами, тому знайти компетентного керівника непросто [11]. Наприклад, керівником SPA-центру повинен бути фахівець, який контролює весь процес роботи даної сфери діяльності. Ключові критерії для менеджерів певного підрозділу включають харизму та лідерські якості, які допомагають організувати роботу, обов'язкове знання сфери маркетингу, формулювання стратегії просування послуг та участі в ціноутворенні, а також базові знання фізіології людини. Менеджерам необхідно правильно підійти до побудови набору процедур і структуризації SPA-програми.

Отже, менеджери відповідають за управління всіма процесами, які здатні приносити прибуток закладу. Створювати умови для залучення та утримання клієнтів, мотивувати персонал, планувати фінансові потоки та керувати персоналом для запобігання шахрайству. Тільки кваліфіковані фахівці ведуть готелі до високої прибутковості та накопичення постійних гостей навіть у міжсезоння.

1.2. Світовий та вітчизняний досвід організації сервісних процесів готелів

Термін «якість» має багато визначень, які по-різному трактуються у сферах діяльності людини і може розглядатися як філософська, суспільна та економічна категорії [1]. Визначення терміну «якість» у розрізі різних часів наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Визначення терміну «якість»

Джерело	Визначення терміну
Гегель Г. (XIX ст. н.е.)	Якість є взагалі тотожна з буттям безпосередня певність... Щось є завдяки своїй якості тим, чим воно є, і, втрачаючи свою якість, воно перестає бути тим, чим воно є...
Кант Е.	Суттєва властивість якості – тобто чистота, єднання на основі тільки моральних, а не будьяких інших спонукань. Вона очищена від слабоумства, забобон і від безумства фантазії

Підхід китайських дослідників	Ієрогліф, що позначає якість, складається з двох елементів: «рівновага» і «гроші» (якість = рівновага + гроші), отже, якість тотожна поняттям «висококласний», «дорогий»
Локк	Номинальна сутність предмета, обумовлена чуттєвим сприйняттям людини, а реальна сутність - це внутрішня (фізична, хімічна) структура предмета

Продовження табл. 1.1

Дж. Джуран	Якість – це відповідність призначенню
А. Фейгенбаум	Якість за сукупністю складних ринкових, технічних та експлуатаційних характеристик виробу, завдяки яким останній відповідає очікуванням споживача
Дж. Харрінгтон	Якість як задоволення або перевищення вимог споживача за прийнятною для нього ціною

У роботах цих вчених досить ґрунтовно розглянуто підходи до визначення якості як відповідності вимогам споживачів та рівня технічних характеристик продукції. Однак дослідження проблеми не може вважати повним, оскільки не існує єдиного підходу до тлумачення поняття якості.

Важливим моментом визначення якості продукції та послуг є пошук балансу між ступенем задоволення потреб споживачів, рівнем технічних характеристик продукції та вартісними показниками, які зумовлюють економічний результат діяльності підприємства.

Процес управління якістю у закладах готельного господарства, виходячи з основних положень сучасної концепції менеджменту якості, розглядається як самостійна, складна функція управління процесами, цілями реалізації якої є:

- підвищення економічної ефективності та прибутковості готелю завдяки підвищенню якості продукції та послуг;
- зниження різних видів витрат;
- дотримання вимог міжнародних стандартів щодо охорони навколишнього середовища;
- забезпечення постійного поліпшення структурних підрозділів готелю.

Серед закордонних систем управління якістю ефективним вважаються категорії якості, розроблені японськими та американськими економістами. Схематично японські та американські категорії якості наведено на рис. 1.1. та рис. 1.2.

Основними елементами японського досвіду управління якістю є:

- 1) шанобливе ставлення обслуговуючого персоналу до споживачів;
- 2) постійне вдосконалення обслуговуючого персоналу та інших працівників готелю шляхом їх безперервного навчання та підвищення кваліфікації;
- 3) проводити контроль за якістю у готелі, використовуючи загальноприйняті методи, у тому числі і статистичні;
- 4) зосередити контроль на процесах виробництва продукції або послуг на всіх етапах їх життєвого циклу;
- 5) забезпечити працівників належним знаряддям праці;
- 6) моніторинг якості продукції на ринку;
- 8) постійне поліпшення та удосконалення продукції, забезпечити сталість виробництва якісної продукції;
- 9) підтримка діяльності готельного бізнесу з боку держави.

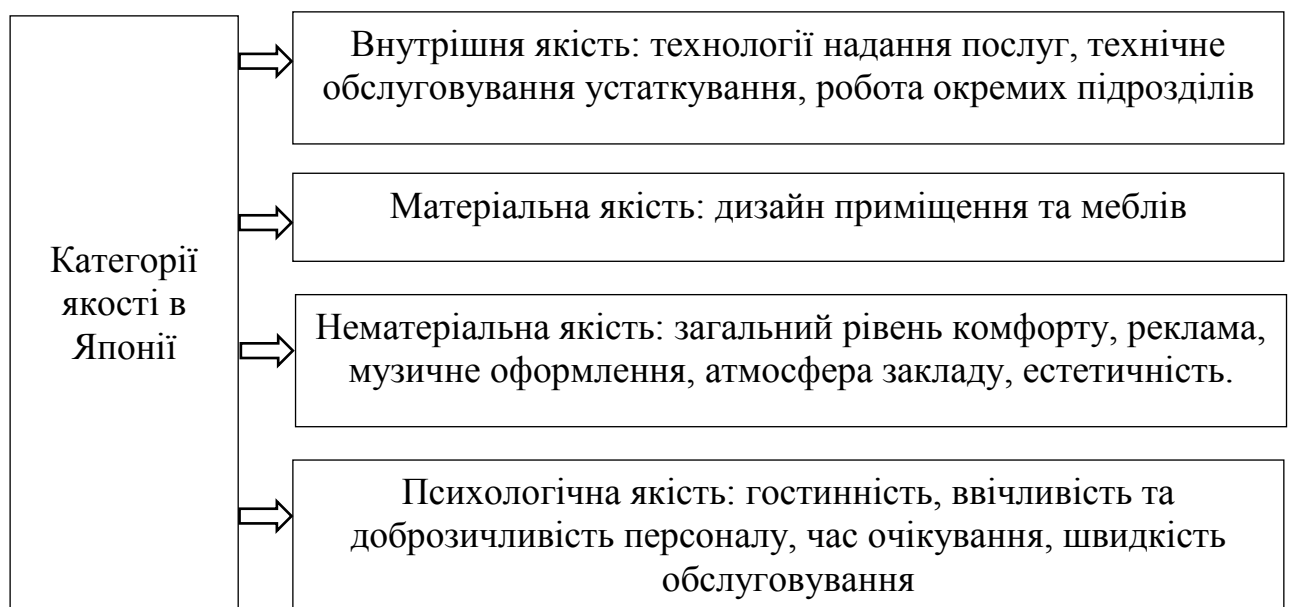


Рис. 1.1. Японський досвід з якості

Аналіз рис. 1.1. свідчить, що відповідно японському досвіду «якість» є головною метою, а прибуток виступає результатом виробництва високоякісної продукції чи послуги (рис 1.2).

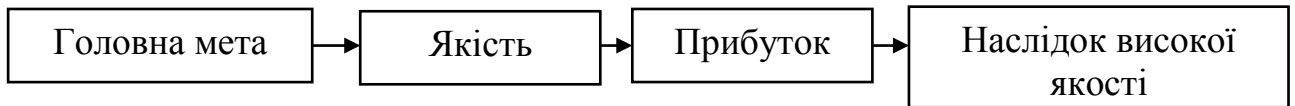


Рис. 1.2. Особливості японського підходу управління якістю

Основними елементами американського досвіду управління якістю є:

1) удосконалення технічного та організаційного секторів діяльності організації;

2) досконалий аналіз витрат, що пов'язані із впровадженням системи управління якістю в організації. Відповідно до американського підходу такий аналіз витрат повинен проводитись тільки керівниками організації, які зацікавлені у виробництві якісної продукції з невеликими затратами на впровадження системи управління якістю;

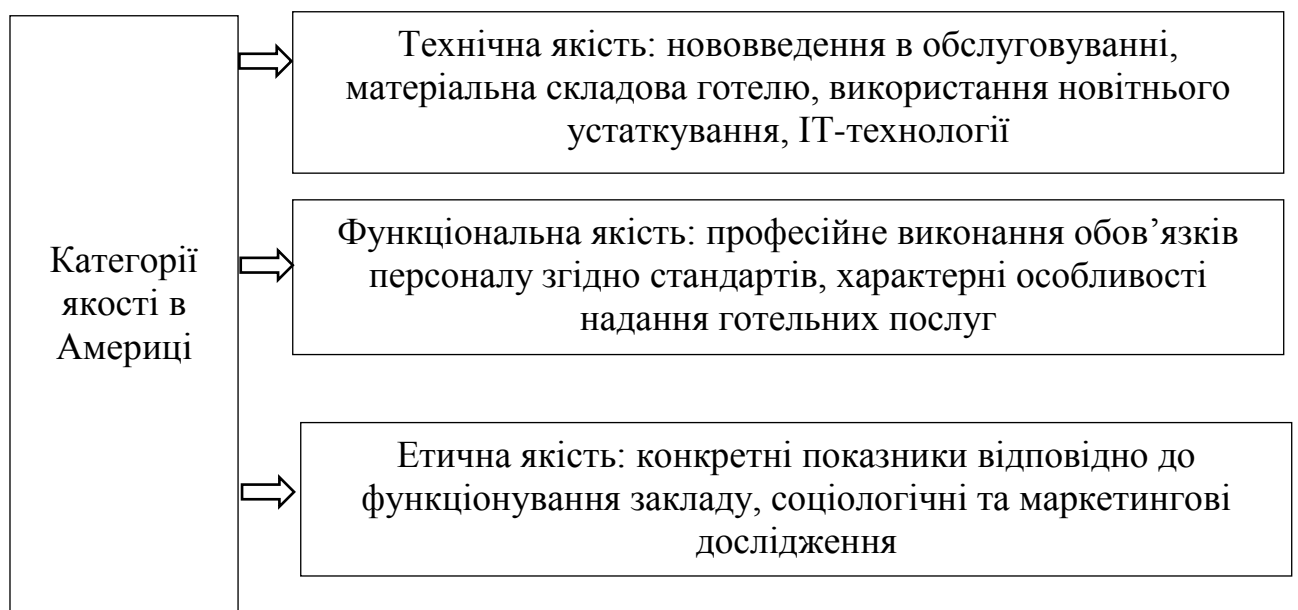


Рис. 1.3. Американський досвід з якості

3) використання різних методів контролю за якістю продукції та послуг, у тому числі статистичних. Для здійснення контролю якості статистичними методами використовують технічні засоби, які швидко збирають, нагромаджують, обробляють і видають результати аналізу;

4) надання прогнозів впроваджених продукції та послуг, які сприяють покращенню як технічних, так і економічних показників якості;

5) призначення відповідальних на усіх етапах життєвого циклу продукції та послуги з метою уникнення дефектів;

6) оформлення настанов та політики з якості організації, розроблення програм щодо впровадження систем управління якістю, в яких чітко вказані комплекс заходів.

Аналізуючи американський досвід впровадження систем управління якістю в організації можна сказати, що головною метою є прибуток, тобто якість визначається як умова для його отримання (рис 1.3).

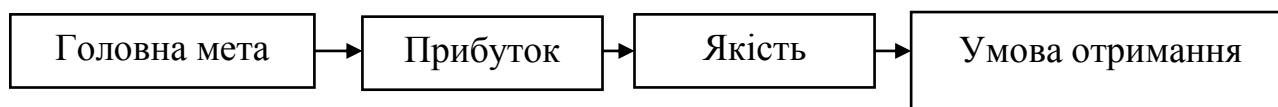


Рис. 1.4. Особливості американського підходу до якості

Дані рис. 1.4. свідчать, що згідно американському досвіду якість продукції та послуг, що надає готель розглядається як сукупність їх властивостей, які задовольняють вимоги та очікування споживачів

З метою впровадження ефективної системи управління якістю в готелях необхідно розглянути сучасну модель якості «П'ять М». Сутність моделі «П'ять М» полягає у контролюванні усіх складових готелю: персонал (MEN), обладнання (MACHINE), матеріали (MATERIAL), методи (METHOD) і навколишнє середовище, мікроклімат (MILIEU). Тобто, складовою якості персоналу є його комунікація з клієнтом, дружелюбність, уважність. Обслуговуючий персонал повинен розуміти вимоги та очікування клієнта, при цьому надавати повну інформацію щодо діяльності готелю та його послуг. Також до моделі якості «П'ять М» відносять створення відчуття безпеки для споживачів [2]. Отже, висока компетентність персоналу – є запорука успішної діяльності готелю.

Таким чином, проблема якості у готелі є складною системою, яка потребує постійного вдосконалення та вирішення концептуальних завдань. Для цього необхідно розробити комплексний, процесний підхід, реалізувати який можливо лише впроваджуючи міжнародні стандарти системи управління якістю на довгостроковий період. При цьому слід враховувати затрати на їх впровадження, які повинні бути мінімальними [3].

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ ГОТЕЛЮ «МИГОВО»

2.1. Аналіз організації сервісних процесів готелю «Мигово»

Згідно історичних даних слово «SPA» зустрічається в XVI столітті в Бельгії і його дослівний переклад значить мінеральні джерела. Сьогодні це слово асоціюється з відпочинком і «SPA» використовується, як система оздоровлення, яка створена з метою досягнення фізичного та емоційного здоров'я за допомогою комплексного оздоровлення тіла [1].

Для лікування використовуються морські водорості, спеціальні лікувальні грязі, водні процедури. Це не просто косметичний догляд за шкірою, це цілий ритуал по виведенню забруднень з організму та пожвавленню обмінних процесів в організмі. У всьому світі ця методика набуває визнання та популярності, оскільки дозволяє швидко зняти напругу, зняти стрес і відновити сили без допомоги лікаря [4].

SPA-процедури для тіла засновані не тільки на мінеральних водах, лікувальних грязях, морських ваннах, водоростях і солях, які є основою процедур краси, а й на унікальних кліматичних умовах, в яких працюють SPA-курорти, сауни, лазні та лікувальні процедури. Основна частина споживачів віддає перевагу готелям, на території яких є SPA-центр.

Відповідно до класифікації SPA-процедур можна виділити їх три напрямки:

- таласотерапія (процедури із використанням морської води та солі, водоростей, піску);

- грязелікування (процедури з використанням насичених мінералами і мікроелементами лікувальних грязей);

- бальнеотерапія (процедури з використанням мінеральних вод).

У SPA процедурах активно використовуються трави, бальзами та ароматичні масла. До них відносяться відомі з давніх часів варіації саун і парних [13]. Також популярними процедурами є антицелюлітні, які використовують люди з малорухливим способом життя. Більшість готелів із SPA-процедурами пропонують комплексні послуги, наприклад, скраб для тіла з масажем, інколи це можуть бути додаткові послуги з макіяжу, манікюру, педикюру тощо.

Оскільки ці процедури користуються великим попитом серед споживачів, складена у вигляді таблиці класифікацію курортних закладів світу та частку концепцій розширення в Україні. Завдяки цьому аналізу можливо більш чітко ідентифікувати категорії SPA-об'єктів за назвами щодо пропозицій послуг, які вони надають (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Класифікації SPA-закладів

SPA-заклади за класифікацією Міжнародної SPA Асоціації (ISPA)	Назва закладів в Україні
Клубні SPA	SPA-центри, які надають побутові послуги
SPA (мінеральні джерела)	Пансіонати та санаторії, що базуються на лікуванні мінеральними джерелами
SPA-курорти	Пансіонати та санаторії з наданням лікувальних послуг
SPA-круїзи	Річкові та морські круїзи з елементами SPA
SPA-готелі/ SPA-дисципліни	Готелі, будинки, пансіонати, бази зі SPA-зоною. Пансіонати та санаторії з лікуванням.

Аналізуючи дані табл. 2.1 можна зробити висновок, що існує велика кількість SPA-закладів в Україні та світі, які відрізняються специфікою та за наданням послуг розміщення.

Процедури представлені за цінами SPA для установ, які мають перелік всього, що вони пропонують. Більшість готелів включають у вартість номеру кілька спа-процедур, таких як лазні, сауни та турецькі хамами. Проте

безпосередньо під час користування цими послугами туристам пропонується додатковий перелік супутніх SPA-послуг, деякі з них очищені або розпарені. Всі послуги в прейскуранті в основному згруповані за видами санаторно-курортного лікування. [7].

Оскільки ця індустрія краси та оздоровлення розвивається з кожним днем, переваги SPA можна довго перераховувати. Серед переваг можна виділити три основні причини:

- SPA-процедури стимулюють обмін речовин, покращують роботу лімфатичної та кровоносної систем, сприяють насиченню тканин організму та підвищують засвоєння корисних мікроелементів, чудово поєднуються з повноцінним харчуванням.

- SPA процедури сприяють природному очищенню організму, насиченню тканин киснем і виведенню шкідливих речовин.

- регулярна SPA-терапія підтримує тонус шкіри, покращує регенерацію та сприяє омолодженню. Дрібні зморшки і в'ялість поступово зникають, шкіра стає свіжою, зникає тьмяність. Приблизно так само процедура впливає на м'язовий тонус.

2.2. Оцінка організації сервісних процесів готелю «Мигово»

Готель «Мигово» розташований у мальовничому селі Мигово Чернівецької області. Готель має вдале розташування поблизу місць для відпочинку, закладів ресторанного господарства, лижних курортів. ГРК «Мигово» включає триповерхову будівлю, представлено 6 номерів класу стандарт, 3 номери класу напівлюкс та 1 номер класу люкс. Кожен номер обладнаний зручними двоспальними або декількома односпальними ліжками, в усіх номерах є бойлери, душові кабінки, супутникове телебачення, плазмові телевізори, холодильники, Wi-Fi.

Готель пропонує наступні послуги:

- харчування в ресторані «Корчма»;
- рибалка;
- мангал;
- сауна з критим басейном;
- екскурсії в гори;

- відпочинок в затишних альтанках.

Вартість проживання у ГРК «Мигово» наведено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Вартість проживання у ГРК «Мигово» (станом на грудень 2022 р.)

Категорія номеру	Вартість, грн
Стандарт (однокімнатний, 2-місний)	1500
Напівлюкс (двокімнатний, 3-місний)	2200
Люкс (однокімнатний, 2-місний)	2800

Таким чином, готель «Мигово», надає досить широкий перелік послуг, тому перелік доходів від їх реалізації також великий, зокрема, доходи від здачі номерів для тимчасового розміщення, реалізації основних і додаткових послуг, реалізації екскурсійних послуг, автопослуг, паркінгу, надання послуг із користування мережею Інтернет та телефону тощо.

По сьогоднішній день робота готельних закладів здійснюється з урахуванням всіх рекомендацій, спрямованих на запобігання ускладнення епідемічної ситуації внаслідок поширення коронавірусної хвороби:

а) відповідальною особою проводиться температурний скринінг працівникам на початку робочого дня;

б) в коридорах та рецепції розміщено інформаційні матеріали щодо профілактики захворювання;

в) організовано місця для обробки рук антисептиками;

г) на рецепції готелю встановлено захисний екран між персоналом та відвідувачами.

Задля кращого виявлення сильних і слабких сторін готелю «Мигово», доцільним буде скласти SWOT-аналіз. Завдяки такому інструменту аналізу характеристики готелю, можна передбачити можливі ризики, встановити ланцюги взаємодії між вибором стратегії та способами її досягнення (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

SWOT-аналіз ГРК «Мигово»

Сильні сторони	Слабкі сторони	Можливості	Загрози
Привабливе розташування готелю	Рекламна компанія	Збільшення відвідувачів та зростання попиту послуг готелю	Посилення конкуренції з боку більш сильних конкурентів
Сучасність готелю : нове устаткування та обладнання	Недостатня кількість розважальних послуг	Охоплення нових груп потенційних споживачів	Нестабільна соціально-економічна ситуація в Україні
Чітко сформована концепція готелю	Відсутність SPA-процедур	Збільшення прибутків	Часткове скорочення туристичних потоків через карантинні заходи під час пандемії та воєнний стан

Дані результати дослідження слабких та сильних сторін готелю «Мигово» свідчать, що цей сучасний заклад має великий потенціал для розвитку, але відсутні деякі послуги. Тому стає очевидним, що з метою збільшення прибутків та залучення споживачів, необхідно додати перелік послуг, що будуть актуальними. Одними з цих послуг є SPA-процедури.

Тому для ефективної роботи готелю «Мигово» із впровадженням SPA-процедур необхідно надати рекомендації щодо впровадження системи управління якістю від реєстрації SPA-салону до контролю за виконанням послуг у ньому.

З метою обґрунтування головних чинників, які будуть впливати на якість послуг у SPA-центрі готелю «Мигово» необхідно визначити порядок реєстрації потужності.

Окрім розроблення атмосфери та дизайну SPA важливим є залучення персоналу, від професіоналізму якого будуть залежати прибутки закладу. У SPA-центрі готелю «Мигово» будуть запропоновані послуги, які повинні надаватися досвідченими фахівцями. Перелік послуг, які будуть надаватись у SPA-центрі наведено у додатку А.

Також, відкриття SPA-центру пов'язано з деякими юридичними процедурами. Тобто, щоб відкрити SPA-салон, необхідно подати документи до реєстраційної служби, тим самим оформити SPA-салон.

Для відкриття SPA-салону керівнику закладу потрібно надати до державних служб наступні документи:

1. Заяву про реєстрацію;
2. Заяву про спрощену систему оподаткування;
3. Реєстрація SPA-центру як юридичної особи.

Також, для відкриття SPA-центру необхідні дозвільні документи від санепідемстанції та служби України з надзвичайних ситуацій у Чернівецькій області.

Також, для відкриття SPA-центру необхідно оформити декларацію про відповідність, в якій зазначено, що матеріали, сировина, устаткування, обладнання виготовлені згідно Директиви Євросоюзу та відповідають всім необхідним нормативним документам та міжнародним стандартам якості. Така декларація перевіряється ДСНС і тільки після цього ухвалення можна офіційно оформити SPA-центр. Важливою складовою якості послуг у SPA-центрі є записи про санітарний стан приміщень та обладнання. Також у санітарному журналі необхідно реєструвати проходження медичного огляду персоналу.

Після реєстрації, оформлення та отримання всіх необхідних документів та декларацій відбувається запуск проєкту, на який знадобиться від 4 до 6 місяців. Тобто, керівнику закладу необхідно зареєструвати SPA-центр, зробити ремонт у приміщенні, оздобити його, провести інжиніринг будівель з проведенням всіх комунікацій. Після проведення всіх робіт знайти професійний персонал, бажано з медичною освітою.

Отже, з вищенаведених результатів у SPA-центрі «Мигово» запропоновані наступні посади: директор, адміністратор, косметолог, масажист, прибиральниця.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА ОРГАНІЗАЦІЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ ГОТЕЛЮ «МИГОВО»

3.1. Оптимізація сервісних процесів готелю «Мигово»

Основними питаннями ефективного управління якістю готельних послуг є розробка правил, стандартизація та посадові завдання для персоналу. Починати організувати весь процес СПА-центру необхідно з посадової інструкції керівника, адже саме він володіє більшою частиною інформації, тому

що найважливішим ланцюжком у наданні якісних послуг є робота менеджера. В інструкції необхідно розглянути компетентності працівника на посаді керівника, його обов'язки щодо контролю процесів та організації роботи SPA-центру на всіх ієрархічних рівнях.

До основних обов'язків керуючого SPA-центру пропонуємо внести наступні пункти:

- 1) керуючий може призначатись та звільнятись з посади тільки наказом головного директор;
- 2) керуючий повинен мати вищу освіту у галузі менеджменту, маркетингу, готельного бізнесу, стаж роботи не менше 3-х років, і головне, знання іноземної мови;
- 3) керуючий повинен знати SPA-етикет, перелік SPA-послуг центру, як правильно вести переговори з постачальниками матеріалів, сировини, обладнання, порядок оформлення документації, вміти працювати автоматизовано, національні та міжнародні стандарти з якості надання SPA-послуг у готелі тощо;
- 4) керуючий повинен брати участь у організації рекламних заходів, вносити пропозиції щодо покращення якості надаваних та майбутніх послуг;
- 5) проводити навчання персоналу та співробітників SPA-центру;
- 6) підвищувати рівень знань шляхом навчання у вітчизняних та закордонних фахівців.

Отже, посадова інструкція керуючого SPA-центру, яку запропонована для готелю «Мигово» показує, що одним з головних показників якості надання послуг на підприємстві є результат роботи керівника, адже він несе відповідальність за роботу персоналу, здійснює контроль якості надання послуг та керує усіма процесами.

Менеджер проводить щоденні перевірки технічного оснащення, проводить аналіз ринку SPA послуг, коригує роботу закладів, керує всіма процесами надання послуг: всіма процесами надання послуг: якістю послуг, своєчасним наданням, дотриманням SPA етикету персоналом центру тощо. Для того, щоб негайно підняти СПА-центр «Мигово» на вищий рівень, необхідно під час реєстрації центру подати заявку до «Союзу СПА-професіоналів, курортів та оздоровчих закладів України». Це авторитетна організація в Україні, яка проводить постійні з'їзди, наради, конференції, стандартизації

SPA-послуг згідно законів України, в складі організаторів 56 фахівців міжнародного рівня з досвідом більш ніж 15 років у цій індустрії.

Тому для керування якістю послуг у готелі «Мигово» менеджеру необхідно пройти навчання у «П'ятимісячній програмі з розвитку SPA, Wellness, масажу та краси» у міжнародному проєкті з розвитку та навчання масажистів, косметологів, SPA та Велнес терапевтів.

Навчання у проєкті навчить керуючого видам ризиків у цій сфері та набуде навички і знання, які збільшать ефективність роботи SPA-центру. Під час навчання керівник зможе знайти нових партнерів та клієнтів, підготуватися до нових міжнародних виставок і заходів, здобути теоретичні та практичні знання щодо організації роботи і маркетингового просування SPA-центру «Мигово».

На цьому престижному заході інформують, щодо останні «ноу – хау» в індустрії SPA і краси, методи їх введення в експлуатацію. Ця організація надає підтримку всім зареєстрованим компаніям, проводить регулярне навчання, оцінку найуспішніших закладів та конкурси для їх керівників.

Керівникам також варто ознайомитися з випуском щомісячного інформаційного бюлетеня «SPA SPАсе». Журнал висвітлює останні важливі події SPA-індустрії, методи ефективних продажів, інтерв'ю з впливовими діячами галузі, керівництво та збільшення прибутку компанії. Щоб постійно навчатися та вдосконалювати свої навички, менеджери повинні проводити регулярні тренінги для свого персоналу та надавати їм досвід та важливу інформацію для покращення якості обслуговування.

Потім йде засвоєння навичок співробітників і організація навчання співробітників. Співробітники СПА-центру «Мигово» також мають можливість брати участь у міжнародних програмах та розвиватися в цій справі, можуть увійти до списку найкращих фахівців Національного фонду успішних професіоналів масажу та оздоровлення. Можливість потрапити до «Міжнародного каталогу найкращих спеціалістів галузі» [14].

Ці досягнення професіоналів суттєво впливають на імідж та цінову політику закладу. Першокласні фахівці SPA комплексу, як менеджери, так і майстри, є найважливішою складовою якісного обслуговування. Постійне навчання, навчання та розвиток співробітників і менеджерів забезпечать високий прибуток і конкурентоспроможність наших СПА-центрів, оскільки ми можемо швидко реагувати на зміни в навколишньому середовищі.

Якщо фахівець інформований і здатний гнучко реагувати на мінливі запити туристів на санаторно-курортні послуги, це найвищий рівень успіху

закладу. Отримання нових знань і розвиток є високою мотивацією для співробітника. Додаткова мотивація викликає повагу до закладу, що позитивно впливає на якість надання послуг.

По-друге, керівник повинен постійно аналізувати якість обслуговування. Важливо постійно контролювати кількість клієнтів протягом певного періоду, скажімо місяця. Це дає повне уявлення про ситуацію та допомагає вчасно реагувати на зміни. Щоб проаналізувати та виявити всі фактори, які можуть вплинути на відвідуваність, необхідно відслідковувати збільшення і навпаки зменшення клієнтів. Особливо необхідно аналізувати ці показники під час впровадження інновацій або найму нових спеціалістів.

Впливаючими факторами можуть бути нова косметика, зміна цін, наприклад ціни на послуги або перелік тих самих послуг. Після придбання нового обладнання важливо стежити за реакцією клієнта на нове обладнання. Ця послуга ще більш популярна або взагалі не отримує позитивних відгуків від клієнтів.

Проаналізувавши зміни попиту, менеджери повинні приймати рішення відповідно до динаміки цих змін. Наприклад, якщо після впровадження нового косметичного продукту клієнти задоволені і попит на процедури з використанням цього продукту зростає, доцільно укласти договір з постачальником продукту. Якщо динаміка зміни та реакція клієнта на інструмент не є позитивною, слід прийняти рішення про заміну інструменту. Такі ж рішення можуть стосуватися фахівця, який надає послуги із використанням нового інструменту чи засобу. Якщо потік клієнтів до даного фахівця низький, то слід виявити проблему. Це може бути пов'язано зі здібностями майстра або іншими факторами.

Моніторинг актуальності послуг дозволяє зберегти найпопулярніші послуги в прайс-листі та видалити непотрібні послуги. Це допоможе оптимізувати робочий процес, а саме перенаправити гроші, які були виділені для надання цієї послуги, на інші послуги. Регулярне оновлення сервісних пропозицій сприяє залученню нових клієнтів. Оновлення відповідно до останніх подій на ринку SPA послуг, постійне управління та аналіз попиту на послуги є важливими процесами для отримання максимально ефективних результатів роботи підприємства.

Слід проводити опитування клієнтів, щоб відстежувати показники якості та аналізувати загальну картину. При формуванні клієнтської бази вноситься контактна інформація у найзручніший спосіб. Проінформуйте клієнта про нову послугу та запропонуйте пройти онлайн-опитування щодо якості послуг, обслуговування та загальних вражень від СПА-центру. Успіх опитування

гарантує відкриття картки з системою накопичення знижок для постійних клієнтів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Через швидкий ритм життя і брак часу на відновлення фізичного і психічного здоров'я багато людей вважають за краще відпочивати в готелях зі SPA послугами. Попит на відпочинок у курортних готелях видно з результатів пошуку в Інтернеті.

Аналіз переваг SPA-послуг показує, що наявність SPA-центру на території готелю робить його більш привабливим для туристів і позитивно впливає на прибуток.

Професійно розроблена концепція SPA готелю, неповторний стиль і дизайн, що запам'ятовується, і ретельно продумані деталі гарантують конкурентну перевагу, яка скорочує термін окупності вашого проекту. Наведено приклад успішного контролю якості та грамотного менеджменту на основі структурних особливостей українських та світових готелів. Проаналізувавши переваги та попит на готелі зі SPA-центрами, була запропонована унікальна ідея, аналіз якої показав, що це нововведення сприятиме доступності готелю, тому готель «Мигово» вирішив створити SPA-центр. Його обрали платформою для створення SPA-центру на новий рівень.

Наявність SPA-центру дозволяє охопити більш широку аудиторію та зрозуміти топову пропозицію серед ваших конкурентів.

Індустрія краси та SPA ніколи не стоїть на місці, постійно з'являються нові послуги, тому ми ретельно відбираємо найновіші послуги з акцентом на повне розслаблення тіла. Крім того, у зв'язку зі зростанням тенденції до стрункого та підтягнутого тіла, рекомендується включити в список послуг різноманітні процедури з моделювання фігури та корекції ваги. Шкіра є головним показником краси і здоров'я, тому косметичні процедури користуються великим попитом, незалежно від віку або статі клієнта. Зараз індустрія гостинності є дуже конкурентоспроможною галуззю. Тому важливо мати вигідну позицію на ринку туризму.

Перш за все, при виборі готелю клієнт звертає увагу на його імідж. Імідж SPA-центру – це цілісна картина того, що готель пропонує своїм клієнтам. Імідж визначається багатьма факторами, головними з яких є якість і надання послуг.

Якість стала дуже важливим поняттям, яке зачіпає інтереси всіх членів суспільства. Для роботодавців якість є ключовим фактором забезпечення конкурентоспроможності та «виживання» загалом. Для споживачів підвищення якості є найефективнішим засобом задоволення потреб і захисту прав та інтересів. Тому в роботі враховуються інструменти контролю якості компанії.

Контроль якості тісно пов'язаний з багатьма галузями, такими як теорія стандартизації, система управління якістю, управління персоналом, міжнародна стандартизація, сертифікація та контроль систем якості, інвестиційний менеджмент, екологічний менеджмент, фінансовий менеджмент, бізнес-менеджмент, науково-інноваційна діяльність; юридичні питання щодо забезпечення якості, управління проектами.

На основі методу якості запропоновано унікальний принцип управління та покращення рівня якості обслуговування СПА-центру «Мигово».

Список використаних джерел

1. Агафонова Л., Агафонова О. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібник. К. : Знання України, 2015. 351 с.

2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник. Київ : Кондор, 2011. 408 с.
3. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. Харків. Фактор. 2005. 232 с.
4. Готельні послуги: соціально-технологічний вимір // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. Міжвузівський збірник наукових праць (Випуск 6–7) // Київський університет імені Тараса Шевченка. К. Одеса, 2000. С. 61–77.
5. Вачевський М. В. Маркетинг формування професійної компетенції : підручник. К.: Професіонал. 2005. 512 с.
6. Хоружина О. О. Історія виникнення та розвитку світового готельного господарства // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. 2010. № 3. С. 166-170.
7. Міжнародні готельні правила схвалені Міжнародною готельною організацією 02 листопада 1981 р. // Інформаційні ресурси правової системи «Ліга. Закон».
8. Ткаченко Т. І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності // Вісник ДІТБ. 2001. № 5. С. 209-213.
9. Переверзева А. В. Індекс людського щастя – показник рівня реалізації людського потенціалу // Актуальні проблеми економіки : наук. економ. журнал. 2009. № 7(97). С. 201-207.
10. Туристичне країнознавство : підруч. для студ. ВНЗ / О. О. Вишневська, А. Ю. Парфіненко, В. І. Сідоров. Х. : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2011. 756 с.
11. Кампо Г. М. Управління розвитком малого бізнесу регіону: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.05; Ужгородський національний університет. Ужгород, 2009. 21 с.
12. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. Харків, Фактор. 2005. 232 с.

- 13.Мельник О.П. Модель організаційної структури управління готельного господарства України // Придніпровський науковий вісник. Економіка. 1998. №7(74). С. 1-5.
- 14.Союз професіоналів SPA, курортів та Wellness-об'єктів України. URL : <https://soyuz-spa.com/programa-navchannya-z-rozvitku-ta-prosuvannya-biznesu-spa-wellness-masazhu-ta-beauty.html>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Прайс послуг SPA-центру «Мигово»

№ з/п	Найменування процедури	Ефект від здійсненої процедури	Ціна, грн
1	Масаж	Розслаблення	420
2	Лімфодренажний масаж	Покращення кровообігу	1000

3	Вакуумно-роликовий масаж	Пружність шкіри	420
4	Медове обгортання	Антицилюлітна програма	560
5	Водорослеве обгортання	Насичення вітамінами	700
6	Шоколадне обгортання	Моделювання фігури	700
7	Термообгортання	Антицилюлітна програма	1050
8	Стоунтерапія	Зниження стресу	840
9	Пілінг тіла	Покращення стану шкіри	560
10	Обгортання ковдрою	Корекція ваги	980
11	Парафанго	Моделювання фігури	980
12	Парова сауна у SPA-капсулі	Корекція ваги, зволоження шкіри	1200
13	Інфрочервона сауна у SPA-капсулі	Розігрів м'язів та розслаблення	1200
14	Гідромасажна ванна	Зниження стресу	840
15	Пілінг обличчя	Очищення шкіри	900
16	Масаж обличчя	Ліфтинг ефект	280
17	Ультразвукова чистка обличчя	Очищення шкіри	760
18	Антикуперозна програма	Знижує появу куперозу	840-1100
19	Ванна з травами для рук	Пом'якшення шкіри	280
20	Ванна для шкіри голови	Розслаблення	280
21	Маска для волосся	Насичення вітамінами	280-420