

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 242 Туризм

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою

Туризм

(назва освітньої програми)

на тему: «**Управління якістю надання туристичних послуг**»

Виконавець:

Студентка ФМЕ

Лямова Марія Андріївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

к.е.н.

(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Якість туристичних послуг є ключовим засобом конкурентної боротьби, завоювання й утримання позицій на туристичному ринку. Якість туристичних послуг відіграє велике значення для успішного функціонування та розвитку підприємства. Якість туристичних послуг прямо впливає на рівень його конкурентоспроможності. Без належної якості туристичних послуг неможливий розвиток підприємства. Кожне туристичне підприємство повинне приділяти увагу щодо роботи над якістю своїх послуг. Лише за таких умов підприємство може успішно функціонувати, збільшувати обсяги продажу та отримувати високі прибутки. Для забезпечення високої якості туристичних послуг на підприємствах доречним є створення системи управління якістю.

Проблемі управління якістю готельних підприємств в останні роки присвячена значна кількість наукових досліджень. Серед науковців, що займалися даною проблемою, можна виділити таких авторів, як: Ангелко І., Галасюк С.С., Герасименко В.Г., Кудла Н.Є., Кузик С.П., Мілінчук О.В., Нездоймінов С.Г., Мережко Н.В., Мілінчук О.В., Ткаченко Т.І. та інші. Проте, не дивлячись на те, що різним питанням управління у сфері готельного господарства присвячена велика кількість наукових публікацій, разом з тим, у теорії та практиці управління якістю, особливо в Україні, залишається багато проблем та не достатньо досліджених питань.

Метою кваліфікаційної роботи є розгляд та вивчення проблем аналізу якості у сфері надання послуг в сучасних економічних умовах на прикладі бутік-готелю «Джоконда».

Завдання дослідження:

- визначити сутність та значення якості для підприємств туристичної індустрії
- дослідити особливості управління якістю послуг підприємств у сфері туризму

- вивчити критерії та методика оцінки якості готельних послуг
- дати загальну організаційно-економічну характеристику бутік-готелю «Джоконда»
- оцінити якість туристичних послуг бутік-готелю «Джоконда»
- охарактеризувати та оцінити механізм управління якістю бутік-готелю «Джоконда»
- запропонувати заходи, щодо підвищення якості туристичних послуг бутік-готелю Джоконда»
- надати пропозиції щодо удосконалення механізму управління якістю бутік-готелю «Джоконда»

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують 8 підрозділів, висновків, списку використаної літератури з 54 найменувань та 2-х додатків. Загальний обсяг роботи 81 сторінка. Робота містить 10 таблиць, 16 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти управління якістю надання туристичних послуг» розглянуто сутність управління якістю готельних послуг, система управління якістю готельних послуг, критерії та методика оцінки якості готельних послуг.

У другому розділі « Управління якістю надання туристичних послуг бутік-готелю Джоконда » проаналізовано характеристику і надана оцінка механізму управління якістю бутік-готелю «Джоконда», проаналізовано показники якості обслуговування у бутік-готелі «Джоконда».

У третьому розділі . «Рекомендації щодо покращення управління якістю туристичних послуг в бутік-готелі Джоконда » запропоновано рекомендації щодо підвищення якості послуг в готелі, удосконалено систему якості готельних послуг.

ВИСНОВКИ

Метою випускної кваліфікаційної роботи є розгляд та вивчення проблем аналізу якості у сфері надання послуг поселення.

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

У першому розділі розібрані основні теоретичні та науково-методичний підходи до таких визначень, як модель якості послуг та показники якості послуги, типологію ефективності елементів обслуговування, проаналізовано загальні форми і методи оцінки якості товарів і послуг, здійснена загальна характеристика методів збору даних стосовно до готельного господарства.

У процесі виконання роботи проведено комплексний аналіз господарської діяльності бутік-готелю «Джоконда». Завданнями аналізу є:

1. Оцінка результатів господарської діяльності;
2. Встановлення сильних і слабких сторін готелю;
3. Виявлення причин зниження рівня заселення готелю.

У другому розділі докладно розібрані структура поселення в готелі «Джоконда» за останні три роки, проведено SWOT - аналіз. Грунтуючись на результатах проведеного аналізу в третьому розділі запропоновані заходи щодо вдосконалення управління якістю в бутік-готелі «Джоконда».

В процесі аналізу на підставі опитування клієнтів в готелі один зі слабких моментів вказаний невисокий рівень сервісу. Відсутність служби займається моніторингом якості надаваних послуг і відсутність внутрішніх стандартів значно знижують рівень сервісу в Готелі. Тому першочерговим завданням бачиться вирішення організаційних питань щодо введення в організаційну структуру нового підрозділу, проведення моніторингу якості у слуг у готелі, виявлення слабких місць у внутрішній системі управління на тлі конкурентів.

В якості заходів щодо вдосконалення системи управління підвищення якості готельних послуг пропонуємо:

1. Створення Відділу менеджменту якості готельних послуг (2 штатні одиниці).

2. Проведення із залученням стороннього агентства дослідження "Таємний гість".
3. Проведення навчання за напрямом "Якість готельних послуг" як адміністративно - управлінського персоналу, так і просто покоївок.
3. Впровадження стандарту з оцінки якості прибирання номерів.
4. Проведення періодичного анкетування клієнтів з питань якості сервісу,
5. Організація на сайті гостьової книги з відгуками.

Впровадження системи менеджменту якості в Готелі, підвищення кваліфікації персоналу дасть додатковий економічний ефект у вигляді додаткового прибутку в розмірі 89,03 тис. грн. в рік. Економічна ефективність 14,2 %. В умовах високої конкуренції на ринку готельних послуг М. Пермі необхідно розвивати напрями додаткових послуг. Цей фактор один з головних при виборі клієнтів готелю. Як показало дослідження - основний контингент відвідувачів - це бізнес туристи. Потрібно розвивати додаткові напрямки послуг виходячи з переваг цієї цільової групи. До них пропонуємо віднести:

- 1) створення додаткового конференц-залу з найбільш затребуваною сьогодні ринком місткістю на 40 осіб.
- 2) відкриття сигарної кімнати.