

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

к.е.н., доцент
Давиденко І.В.

«_31_» травня 2019 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Туризм»

за темою:

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Виконавець:

Студент ФМЕ
Телятников Євгеній Сергійович
/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., проф.
(науковий ступінь, вчене звання)
Семенов Василь Федорович
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ	6
1.1. Сутнісні підходи до понять «якість», «якість послуг», «управління якістю» на туристичних підприємствах	6
1.2. Управління якістю готельних послуг	18
1.3. Світовий досвід управління якістю послуг туристичних підприємств	25
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ НА ТУРИСТИЧОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	31
2.1. Характеристика туристичного підприємства «Факел»	31
2.2. Дослідження якості надання послуг туристичних підприємств в Одеському регіоні	37
2.3 Загальна оцінка діяльності туристичного підприємства «Факел»	44
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ «ФАКЕЛ» В УМОВАХ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА.....	51
3.1. Оцінка конкурентних переваг підприємства «Факел» щодо якості обслуговування.....	51
3.2. Основні концептуальні підходи і заходи з підвищення якості діяльності підприємства «Факел»	56
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65

ВСТУП

Туристична сфера є каталізатором позитивних змін і процесів в суспільстві, реалізуючи соціальнокультурні, економічні, політичні та екологічні завдання. Маркером успішності туристичної сфери виступає бізнес з розміщення туристів, показники розвитку якого свідчать, що дохід готелів і інших засобів розміщення залежить від обсягу споживчого попиту та рівня його завантаження. Вибір засобу розміщення споживачем обумовлюється типом та категорією, довірою до бренду, рівнем задоволення споживачів, гнучкістю цінової політики, задоволенням персональних потреб споживачів. Саме тому такий драйвер, як якість послуг, спроможний активізувати готельний попит через задоволення потреб у послугах відповідного рівня та асортименту і сприяти формуванню фінансових результатів готелів. Ринок послуг засобів розміщення України характеризується посиленням конкуренції через збільшення кількості суб'єктів цього бізнесу, зростанням обсягів номерного фонду, диференціацією пропозиції продукту, активізацією інтеграційних процесів. За даними Державної служби статистики України у 2017 р. в порівнянні із 2014 р. кількість осіб, що перебували у засобах розміщення зросла на 22,8% і склала 6661,1 тис. осіб, а доходи від наданих послуг — на 92,8% досягнувши показника 12683,9 млн грн. Також у останні роки відбуваються зміни у структурі потоків іноземних громадян, що перебували у готелях України: лідируючі позиції та порівняно значну питому вагу займають громадяни Польщі (9,2%), США (9,1%), Туреччини (8,8%), Німеччини (7,5%), Ізраїлю (6,7%) [15]. Паралельно із зростанням обсягів надання послуг для нашої країни характерним є вихід на ринок нових готелів та міжнародних готельних мереж, так у 2018 р. Україна увійшла до трійки світових лідерів за відкриттям готелів з показником річного приросту у 283 номери [15]. Тому в умовах динамічної трансформації ринку послуг, зростання обсягів їх надання та споживчих потреб особливо важливим завданням є підтримка та підсилення позитивних тенденцій розвитку ринку готельних послуг. Одним

із таких засобів реалізації цих пріоритетів є формування ефективних механізмів забезпечення та оцінювання якості готельних послуг. Це обумовлює актуальність зазначеної проблеми, розкриття її теоретичного та практичного значення.

Таким чином, якість надання послуг на підприємствах туристичного господарства є актуальною темою сьогодення і потребує детального дослідження.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у визначенні конкретних пропозицій щодо вдосконалення якості послуг на прикладі туристичного підприємства «Факел», що надає різноманітні туристичні послуги, більшість з яких є послугами з розміщення туристів.

Для досягнення поставленої мети необхідне вирішення **завдань**:

- детальне вивчення сутності туристичної послуги та вимог щодо її якості;
- виявлення основних методів дослідження якості послуг на підприємстві;
- аналіз світового досвіду управління якістю туристичних послуг;
- дослідження якості послуг на підприємствах туристичного господарства в Одеському регіоні;
- аналіз діяльності та надання послуг туристичного підприємства «Факел» ;
- оцінка позиції підприємства «Факел» серед конкурентів щодо якості обслуговування;
- визначення шляхів удосконалення якості обслуговування на підприємстві «Факел».

Об'єктом дослідження є процес управління якістю послуг на підприємствах туристичного господарства.

Предметом кваліфікаційної роботи виступає сукупність теоретичних та практичних питань удосконалення якості послуг на підприємствах туристичного господарства на прикладі бази відпочинку «Факел».

Для написання даної кваліфікаційної роботи були використані наступні **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних та відносних величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний, метод експертних оцінок тощо.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у вивченні і виявленні проблемних аспектів процесів якісного надання туристичних послуг в рекреаційно-туристичних районах України.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розробці пропозицій щодо підвищення якості надання туристичних послуг базами відпочинку і готелями в рекреаційно-туристичних районах.

Інформаційною базою дослідження стали заставничі документи Верховної Ради й Уряду України, Укази Президента, наукові монографії, збірники наукових робіт, статті вітчизняних і закордонних учених, особливо з теорії і практики туризму і економіки туризму; матеріали ЗМІ, ресурси Інтернету; статистичні й аналітичні матеріали міжнародних організацій; дані Державного комітету статистики України; матеріали науково-практичних конференцій; особисті розрахунки автора.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Основний текст кваліфікаційної роботи викладено на 68 сторінках машинописного тексту. Кваліфікаційна робота містить 11 таблиць, 9 рисунків. Список використаних джерел охоплює 32 найменування на 4 сторінках

ВИСНОВКИ

1. Проведене дослідження показало, що використання сучасних методів оцінки якості послуг дозволяє вивчити і науково обґрунтувати напрями системи управління якістю на туристичному підприємстві окремих гостьових циклів, що необхідно в умовах високого рівня конкуренції. По-перше, проведені розрахунки виявляють "вузькі місця" у процесі надання послуг, що поєднують суб'єктивні та об'єктивні складові. По-друге, результативні показники характеризують новий образ системи якості готельного підприємства.

2. Формується цілісна методологія оцінювання, яка повинна забезпечувати гнучку зміну маркетингової політики в залежності від змін кон'юнктури ринку. Управління інформаційними потоками дозволяє туристичним підприємствам і готелям ефективно оцінювати якість послуг через отримані результати, а й, значить, формувати позитивну корпоративну репутацію підприємства.

3. Створення системи оцінювання якості через експертні методи, які оперують результатами роботи підприємства, є важливим завданням і метою менеджменту готелю. Подальші дослідження потребують поглиблення з точки зору впливу якісних компонентів діяльності готелю на формування його репутації.

4. Було розглянуто три основні концептуальні підходи до стандартизації якості діяльності підприємств: концепції B2B, B2A і B2C, і на їхній основі визначено підходи до вивчення задоволеності споживачів, які можуть бути використані в діяльності туристичних підприємств.

5. У рамках концепції B2B (business-to-business – бізнес для бізнесу) якість в туризмі розуміється як відповідність туристичної послуги вимогам, деякому допустимому рівню якості на ринку.

6. Концепція B2A (business-to-administration – бізнес для регулювання) розглядає якість як сукупність

параметрів, оцінюваних, насамперед, державними органами регулювання або на основі законодавства саморегулюючими організаціями.

7. Концепція В2С (business-to-consumer – бізнес для споживача (клієнта)) є найсучаснішою концепцією і відповідно до назви визначає в якості пріоритетних критеріїв. Основними завданнями менеджменту бази відпочинку «Факел» повинно стати:

- оптимізація кількості постачальників індивідуальних туристичних послуг та збутових партнерів;
- заохочення постачальників до постійного вдосконалення якості надання туристичних послуг;
- залучення партнерів до визначення маркетингової стратегії та рекламних кампаній;
- побудова ефективної системи мотивації ділових партнерів, чия діяльність пов'язана зі збутом турпродукту.

8. Встановлено, що будь-який вид господарської діяльності передбачає здійснення контролю за результатами діяльності. Тому на підприємстві повинна бути сформована ефективна система контролю якості надання туристичних послуг. Завдання контролю слід встановити одночасно з формуванням цілей та стратегії діяльності. Проведений аналіз якості обслуговування у базі відпочинку «Факел», а також його порівняння з конкурентами, виявив, що основну проблему якості обслуговування складає персонал. Так, відвідувачами бази були помічені значні недоліки у культурі та технології обслуговування персоналом.

9. З метою усунення проблемних питань, пов'язаних із обслуговуванням на підприємстві «Факел», було запропоновано розробити та впровадити стандарти обслуговування, які регламентували би вимоги та правила надання послуг персоналом закладу. Зміст цього документу повинен визначати стандарти роботи персоналу, яких працівники підприємства повинні дотримуватись при обслуговуванні гостей. Дотримання вимог запровадженого на підприємстві стандарту обслуговування дозволить базі відпочинку «Факел» підвищити якість надання послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Апілат Р.В. Модель механізму управління якістю послуг у підприємствах туризму / Р.В. Апілат, О.В. Апілат // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – Х.: ХДУХТ, 2010. – Вип. 1 (11). – С. 677-681.
2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учеб. пособ. /Л.В. Браумгартен. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.
3. Білецька Л.В. Економічна теорія (Політекономія. Мікроекономіка. Макроекономіка). Навч. пос. 2-ге вид. перероб. та доп./ Л.В.Білецька, О.В.Білецький, В.І.Савич – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 688 с.
4. Брун Манфред. Национальный индекс удовлетворенности клиентов: построение и использование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.crmonline.ru/phparticles/show_news_one.php?n_id=288.
5. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. / С.П. Гаврилюк. – К.: КНТЕУ, 2006. – 180 с.
6. Градінарова О.О. Еволюція підходів до управління якістю на туристичних підприємствах.-Вісник ДІТБ,2013,№ 17,с.55-60.
7. Генрі Р. Нив. Простір Доктора Демінга / / Генрі Р. Нив [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.management.com.ua/qm/qm047-1-3.html>.
8. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством: учеб. / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин: под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2007. – 600 с.
9. Гонтаржевська Л.І. Ринок туристичних послуг в Україні: навч. Пос Л.І. Гонтаржевська. – Донецьк: Східний видавничий дім, 2008. – 180 с.
10. Гонтарь Т.Н. Построение системы качества предоставления услуг на предприятиях туристической сферы / Т.Н. Гонтарь // Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. Серия «Экономика и управление». – 2009. – Том 22 (61). – № 2. – С. 121-126.

11. Гунькало А.В. Управління якістю продукції (послуг) за допомогою експертних систем / Гунькало А.В., Бойко О.В., Дорош Н.В. // Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції "Сучасні інформаційні технології в економіці, менеджменті та освіті", Львів 2010. — С. 63—64.
12. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. пос. для студ./ О. Ю. Давидова, М. Писаревський Р. С. Ладиженська. □ Харків : ХНАМГ, 2012. □ 414 с.
13. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти / А.В. Дубодєлова // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». - 2008. - №611.
14. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [www.
http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf](http://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf).
15. Зорин И.В. Туризм как вид деятельности: учеб. / И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 288 с.
16. Колективні засоби розміщування в Україні у 2018 році. Статистичний збірник: Державна служба статистики України. — Відповідальний за випуск О. О. Кармазіна. — Київ, 2019. — 142 с.
17. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм // Филипп Котлер, Джон Боуэн, Джеймс Мейкенс. – М.: Юнити-Дана, 2007. – 4-е изд. – 1045 с.
18. Круглов М.Г. Управление качеством TQM / М.Г. Круглов, Г.М. Шишков. – М.: МГТУ."Станкин", 1999. – 112с.
19. Литовченко І.Л. Фактори конкурентоспроможності курортно-рекреаційних підприємств на ринку послуг / І. Л. Литовченко, В. Ф. Семенов // Науковий Вісник БДФЕУ. Серія: Економічні науки. – 2015. - Вип.1 (28). - С. 77-89.
20. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах / С.Мельниченко // Вісник КНТЕУ. – 2012. - №1.

21. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навч. посіб. /Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош, А.В. Ребенок — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328с.
22. Семенов В.Ф. Модель формування національної гостиничної сети // Семенов В.Ф., Бортник Л. В. Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. Вып. 1 (26). – Волгоград : Волгоградский институт бизнеса, 2014. – 300 с. (с. 97-101).
23. Семенов В.Ф. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості /В.Ф Семенов,С.С. Галасюк,О.В.,Шикіна // Актуальні проблеми економіки : науковий економічний журнал. Вип. 10 (172). – К. : Національна академія управління, 2015. – С. 192-202
24. Семенов В. Ф. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева. – Одеса: Бондаренко М. О., 2019. – 258 с.
25. Семенов В. Ф.Методи залучення персоналу підприємств сфери туризму до процесів підвищення якості та оцінки послуг туризму/Причорноморські економічні студії//,вип.5,ч.2,2018,с.66-69
26. Семенов В.Ф. Сервісне управління підприємствами курортно-рекреаційної сфери в умовах конкуренції // Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. праць. Вип. 3 (54). – Одеса : ОНЕУ, 2014. – С. 254-260
27. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підруч. /Т.Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
28. Столярчук П.Г. Методи оцінювання систем управління якістю / П.Г. Столярчук, Р.І. Байцар, А.В. Гунькало // Вимірювальна техніка та метрологія. — 2008. — № 68. — С. 244—247с.
29. Томаля Т.С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі [Електронний ресурс] / Т.С.Томаля, Я.І.Щипанова // Економіка. Управління. Інновації. – 2014. - №2 (12). - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56.

30. Туриянская М.М. Инкрементальный подход к управлению туристическим предприятием./ М.М. Туриянская // Вісник ДІТБ. – 2012. – № 15.– С. 39-44.
31. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. — 728 с.
32. Чабан О. Векторний метод оцінювання якості / О. Чабан // Вимірювальна техніка та метрологія. — 2008. — Вип. 69. — С. 126— 129.
33. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства / А.О. Чередниченко, М.В. Калінін // Вісник економіки транспорту і промисловості. — 2016. — № 55. — С. 68—73. — Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2016_56_
34. Prideaux В. Moscardo G., Laws E. Managing Tourism and hospitality services: theory and international applications. – London, 2006. – 337 p.