

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

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

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис)  
к.е.н., доцент Давиденко І.В.  
«31» травня 2019 року

**РЕФЕРАТ**  
**КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**  
на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
зі спеціальності 242 «Туризм», освітня програма «Туризм»

за темою:

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**Виконавець:**

студент ФМЕ

Телятников Євген Сергієвич  
/підпис/

**Науковий керівник:**

д.е.н., проф.

(науковий ступінь, вчене звання)

Семенов Василь Федорович

/підпис/

О д е с а 2019

В умовах динамічної трансформації ринку послуг, зростання обсягів їх надання та споживчих потреб особливо важливим завданням є підтримка та підсилення позитивних тенденцій розвитку ринку послуг з розміщення туристів. Одним із таких засобів реалізації цих пріоритетів є формування ефективних механізмів забезпечення та оцінювання якості послуг, які надають підприємства сфери туризму і рекреації. Це обумовлює актуальність зазначеної проблеми, розкриття її теоретичного та практичного значення.

**Мета** кваліфікаційної роботи полягає у визначенні конкретних пропозицій щодо вдосконалення якості послуг на прикладі туристичного підприємства «Факел».

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».

**Методи дослідження.** 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 67 сторінках машинописного тексту. Кваліфікаційна робота містить 11 таблиць, 9 рисунків. Список використаних джерел охоплює 32 найменування на 4 сторінках.

**Загальна характеристика кваліфікаційної роботи.**

У першому розділі «Теоретичні основи визначення якості послуг на туристичних підприємствах» розглянуто: сутність поняття «послуга туристичних підприємств» та основні вимоги щодо її якості; методи управління якістю готельних послуг; світовий досвід управління якістю

послуг туристичних підприємств .

У другому розділі «Дослідження якості надання послуг на туристичному підприємстві» надається характеристика туристичного підприємства «Факел», досліджується якість надання послуг туристичних підприємств в Одеському регіон.

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення якості надання послуг діяльності туристичного підприємства «Факел» в умовах конкурентного середовища» оцінюються конкурентні переваги підприємства «Факел» щодо якості обслуговування. визначено основні концептуальні підходи і заходи з підвищення якості діяльності туристичного підприємства «Факел».

## **ВИСНОВКИ**

1. Проведене дослідження показало, що використання сучасних методів оцінки якості послуг дозволяє вивчити і науково обґрунтувати напрями системи управління якістю в готелі 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 туристичного 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 туристичного підприємства 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 B2C (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.

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.

## АНОТАЦІЯ

Телятников Є.С. «Управління якістю туристичних послуг».  
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм»  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2019 рік

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес управління якістю послуг на підприємствах туристично-готельного бізнесу.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти якості обслуговування на туристичних підприємствах: сутність поняття «послуга» у готелях та вимоги щодо її якості, аналіз методів дослідження якості туристичних і готельних послуг, дослідження світового досвіду управління якістю послуг у туристичному господарстві.

Проведено дослідження якості надання туристичних і готельних послуг в Одеському регіоні. Проаналізована діяльність туристично – готельного підприємства «Факел» в селищі Затока. Здійснено оцінку конкурентної позиції бази відпочинку «Факел»(Затока) щодо якості обслуговування. Запропоновано заходи щодо вдосконалення якості послуг у базі відпочинку «Факел»(Затока) .

**Ключові слова:** база відпочинку, туристичні і готельні послуги, якість послуг, споживач, управління якістю, стандарти якості.

## ANNOTATION

Teljtnikov E., «Management of services quality in turismus enterprises» thesis for obtaining the bachelor's degree education in the specialty 242 «Tourism»  
Odessa National University of Economics  
Odessa, 2019

Thesis consists of three chapters. Research object - the process of managing the services quality in tourism enterprises.

In the paper the theoretical aspects of service quality in tourism enterprises: essence of the concept of "service" in the turismus enterprises and the requirements for its quality, analysis of methods for researching the quality of turismus services, research of world experience in managing the quality of services in the turismus enterprises.

Research of services quality in Odessa region. Analysis of the activity of the honel "Fakel" in Zatoka.

Estimation of " Fakel " competitive position regarding quality of service. Measures to improve the quality of service in the hotel " Fakel " are proposed.

**Keywords:** hotel, services, quality, consumer, quality management, quality standards.