

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня магістра**  
зі спеціальності 242 туризм  
(шифр та найменування спеціальності)  
за магістерською програмою професійного спрямування  
економіка та управління туристичною діяльністю  
(назва магістерської програми)

на тему: **«Удосконалення організації надання послуг у туристичних підприємствах»**  
(назва теми)

**Виконавець:**

студент факультету міжнародної економіки  
**Рукіна Софія Олександрівна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

**к.е.н.**

(науковий ступінь, вчене звання)

**Нсчева Наталя Валеріївна**

(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження** випливає із необхідності удосконалення надання послуг потенційним клієнтам туристичних підприємств. Проблема якості обслуговування в туризмі - одна з найактуальніших у розвитку цієї галузі народного господарства. На міжнародному туристичному ринку якість обслуговування - найсильніша зброя в конкурентній боротьбі. Туристи, які задоволені обслуговуванням в готелях, ресторанах, бюро послуг, туристичних комплексах певних країн, стають їх активними пропагандистами. Вони багато разів відвідують ці місця, сприяючи збільшенню потоків туристів, створюючи високу репутацію вподобаним їм туристичним районам. Якість обслуговування в кінцевому рахунку сприяє підвищенню економічної ефективності туризму.

Комплексний характер туристичної діяльності ускладнює встановлення єдиного показника оцінки якості обслуговування. Крім того, вплив ряду факторів економічного, організаційного, технічного і т.д. характеру не дозволяє виміряти якість обслуговування в різних видах туристичної діяльності за одним і тим же показником. Поняття «якість послуг» та «якість обслуговування» тісно пов'язані один з одним, так як і те й інше залежить від виробничих можливостей туристичних об'єктів, будь то готель, пансіонат або санаторій.

**Мета дослідження:** проаналізувати діяльність туристичного підприємства і надати рекомендації та пропозиції по удосконаленню технології надання послуг підприємством. За результатами дослідження сформульовані пропозиції та рекомендації щодо удосконалення технології надання основних та додаткових послуг.

### ***Завдання дослідження:***

- розглянути сутність і класифікацію туристичних послуг
- дослідити особливості надання послуг на підприємствах туризму
- розглянути світовий досвід удосконалення системи надання туристичних послуг
- оцінити специфіку надання послуг в СПА комплексі «Загублений світ»

- зробити загальну характеристику та аналіз фінансово-економічної діяльності СПА комплексу «Загублений світ»
- зробити оцінку конкурентоспроможної позиції СПА комплексу «Загублений світ» на ринку туристичних послуг
- розробити рекомендації по удосконаленню системи надання послуг СПА комплексу «Загублений світ»
- зробити економічне обґрунтування окремих запропонованих заходів.

**Об'єктом** дослідження є процес організації надання послуг у туристичних підприємствах.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань удосконалення організації надання послуг у туристичних підприємствах.

**Методи дослідження.** Основний методологічний прийом дослідження – системно-структурний підхід, що дозволяє найбільш ефективно організовувати пошук для вирішення поставлених завдань. В роботі використані загальнонаукові методи порівняльного, функціонального аналізу, синтезу, класифікації, статистичних групувань, методи індукції і дедукції та інші.

**Інформаційна база дослідження.** Нормативно-правова та інформаційно-емпірична база дослідження була сформована на основі нормативно-законодавчих актів, статистичних матеріалів, розробок вітчизняних та закордонних вчених, а також результатів власних досліджень.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують вісім підрозділів, висновків, списку використаної літератури 62 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 96 сторінок. Основний зміст викладено на 90 сторінках. Робота містить 19 таблиць, 9 рисунків.

**Публікації.** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: «Теоретичні засади організації надання СПА-послуг», науковий журнал «Економіка і фінанси» 2017 рік, випуск № 9.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні основи функціонування ринку туристичних послуг» розкрито сутність і класифікація ринку туристичних послуг, особливості надання послуг на підприємствах туризму, досліджено світовий досвід удосконалення системи надання туристичних послуг.

У другому розділі «Оцінка організації надання послуг туристичними підприємствами на прикладі ТОВ «Лідер Спорт» СПА-комплексу «Загублений світ» проаналізована загальна діяльність ТОВ «Лідер Спорт» СПА-комплекс «Загублений світ», проаналізована фінансово-економічна діяльність підприємства, проаналізовано організацію надання послуг підприємством та проведена оцінка конкурентоспроможності ТОВ «Лідер Спорт» Спа-комплексу «Загублений світ».

У третьому розділі «Удосконалення організації надання послуг у ТОВ «Лідер Спорт» Спа-комплексу «Загублений світ»» запропоновані заходи щодо удосконалення системи надання послуг у ТОВ «Лідер Спорт» Спа-комплексу «Загублений світ», розроблена програма дій щодо організації надання послуг у підприємстві та проведена оцінка ефективності запропонованих заходів.

## **ВИСНОВКИ**

1. Розглянуто сутність і класифікацію ринку туристичних послуг. Розглянуто туризм як каталізатор, що спричиняє активний розвиток як окремих галузей економіки, так і соціально-економічне зростання цілих країн. Досліджено процес диференціація туристського ринку, який являє собою сегментацію споживачів за визначеними ознаками з метою створення відповідного до тематики, рівня і складу послуг туристського продукту. Усі види пропозицій на туристському ринку повинні бути зорієнтовані на конкретного споживача, на його побажання, смаки й мету подорожі.

2. Досліджено механізми контролю за якістю послуг на підприємствах туризму. Доведено, що у туристського ринку, як ринку послуг, є свої специфічні особливості, які необхідно враховувати при організації

туристського бізнесу. Формування національного туристичного ринку обумовлене дією внутрішніх та зовнішніх чинників. Необхідно бути завжди готовим запропонувати продукт найвищої якості, не тільки швидко пристосувавшись до мінливих запитів туристів, а подекуди і вміти передбачати їх. Формування стратегії управління якістю в сфері послуг ґрунтується на стандартизації. У всьому світі визнана і широко використовується система міжнародних стандартів ISO 9000. Розглянуто національні стандарти та системи контролю за якістю послуг.

3. У ході написання роботи було розглянуто світовий досвід удосконалення системи надання туристичних послуг. Вивчення проблем менеджменту якості з урахуванням змін, що відбуваються вимагає використання додаткової інформації про світових та вітчизняних дослідженнях і практичних розробках з різних джерел в даній області знань. Найбільш відомим в області якості є Е. Демінг, який вважав, що тільки перетворення менеджменту і взаємодія уряду з промисловістю можуть зупинити спад. Джозеф М. Джуран не менш знаменитий, ніж Е. Демінг, американський фахівець в області якості, академік Міжнародної академії якості. Дж. Джуран першим обґрунтував перехід від контролю якості до управління якістю. Було детально вивчено багато їх робіт для подальшого використання на практиці.

4. Була проведена оцінка організації надання послуг туристичними підприємствами на прикладі СПА комплексу «Загублений світ». Для цього проведена загальна характеристика та аналіз фінансово-економічної діяльності підприємства. Проаналізовано фінансова звітність, звіти про надані послуги та процедури. Невід'ємною частиною комплексу послуг фітнес-системи «Вища ліга» є ресторани, салони краси, громадські лазні комплекси та лазні класу VIP, єдиний в Україні центр кінезітерапії.

5. Проаналізовано процес надання послуг підприємством та оцінено його конкурентоспроможність. СПА комплекс «Загублений світ» входить в десятку успішних клубів міста. Ціни на послуги відповідають сервісу та якості продукції. Основними конкурентами комплексу є СПА комплекси «Sport

Life» та «Маристелла». Був проведений PEST-аналіз підприємства. Виходячи з отриманого аналізу зроблено висновок, що підприємство може реагувати на поточні і прогнозовані фактори зовнішнього середовища. Конкурентоспроможність підприємства досить висока серед компаній конкурентів згідно різних методів дослідження.

6. Було розроблено рекомендації по удосконаленню системи надання послуг та розроблено план дій щодо організації діяльності підприємства. Запропоновано ряд змін для поліпшення процесу надання послуг. Доведено, що повинен бути тісний взаємозв'язок всіх відділів - це запорука успіху будь-якого підприємства, коли вся організація працює як механізм. Виховання в співробітниках ввічливості і терпіння до клієнтів, навчання манерам і правилам етикету веде до успішного функціонування підприємства. Після проведення аналізу на підприємстві були запропоновані 10 дій щодо поліпшення якості послуг, що надаються клієнтам. Було запропоновано, в першу чергу, організувати безперервне навчання працівників, проводити регулярно оцінку якості сервісу підприємства, інвестувати в нові технології та розширювати повноваження працівників

7. Було проведено економічне обґрунтування окремих запропонованих заходів. А саме встановлення солярію на території клубу та відкриття фітнес-бару.

Запропоновані заходи мають покращити рівень якості послуг, вплинути на імідж клубу та лояльність клієнтів. Було розраховано можливий позитивний ефект від запропонованих дій. В першу чергу збільшення доходів підприємства, збільшення кількості потенційних клієнтів та розширення спектру послуг СПА комплексу «Загублений світ»

## АНОТАЦІЯ

Рукіна С.О., «Удосконалення організації надання послуг у туристичних підприємствах»,  
(прізвище та ініціали студента) (назва кваліфікаційної роботи)  
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності  
«туризм» за магістерською програмою  
«Економіка та управління туристичною діяльністю»,  
Одеський національний економічний  
університет м. Одеса, 2017 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження є процес організації надання послуг у туристичних підприємствах.

У роботі розглядаються сутність і класифікація ринку туристичних послуг, особливості надання послуг на підприємствах туризму, досліджено світовий досвід удосконалення системи надання туристичних послуг.

Проаналізована загальна діяльність ТОВ «Лідер Спорт» СПА-комплекс «Загублений світ», проаналізована фінансово-економічна діяльність підприємства, проаналізовано організацію надання послуг підприємством та проведена оцінка конкурентоспроможності ТОВ «Лідер Спорт» Спа-комплексу «Загублений світ».

Запропоновані рекомендації щодо удосконалення системи надання послуг у ТОВ «Лідер Спорт» Спа-комплексу «Загублений світ», розроблена програма дій щодо організації надання послуг у підприємстві та проведена оцінка ефективності запропонованих заходів.

**Ключові слова:** туризм, туристичні підприємства, сфера послуг, СПА-послуги, СПА-комплекс.

## ANNOTATION

Rukina S.O., «"Improving the organization of providing services in tourist enterprises"»

thesis for Master degree in specialty «Tourism» under the program  
«Economy and tourism management»,  
Odessa National Economic University  
Odessa, 2017

This thesis consists of three chapters. The object of research is the process of organizing the provision of services in tourist enterprises.

Diploma thesis deals with theoretical aspects of the essence and classification of the market of tourist services, the features of providing services in tourist enterprises, the world experience of improving the system of providing tourist services.

The general activity of the SPA complex "Leader Sport" LLC "The Lost World" was analyzed, the financial and economic activity of the enterprise was analyzed, the organization of the provision of services by the enterprise was analyzed and the competitiveness of "Leader Sport" LLC "Spa-complex" Lost World "was evaluated.

Recommendations for improving the system of rendering services to LLC "Leader Sport" of the "Lost World" Spa Complex were developed, an action plan was developed for the organization of provision of services at the enterprise and an assessment of the effectiveness of the proposed measures were implemented.

**Keywords:** tourism, tourist enterprises, sphere of services, spa services, spa complex