

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: «Розробка стратегії підвищення якості послуг підприємства

туризму»

(назва теми)

Виконавець:

студент _____ факультету

Коваленко Юлія Богданівна

_____ /прізвище, ім'я, по батькові/

_____ /підпис/

Науковий керівник:

Кандидат гуманітарних наук, доцент

_____ /науковий ступінь, вчене звання/

Ярьоменко Сергій Григорович

_____ /прізвище, ім'я, по батькові/

_____ /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Структурна перебудова і реформування економіки України висувають об'єктивні завдання щодо визначення напрямів і механізмів розв'язання проблем ефективного функціонування підприємств сфери туризму, підвищення рівня якості туристичних послуг з метою активізації як внутрішнього, так і міжнародного туризму. В умовах конкурентної боротьби між туристичними підприємствами якість послуг є найголовнішим показником, за яким оцінюється рівень закладу, його популярність та спроможність задовольнити найвибагливіші вимоги клієнтів. З метою досягнення конкурентних переваг туристично послуги повинні відповідати світовим характеристикам якості, забезпечувати захист прав, інтересів і безпеку споживачів. Правовою основою служать державні та міждержавні стандарти, законодавчі акти, які визначають права споживачів на отримання якісної послуги, гарантії та відповідальність постачальників цих послуг. В Україні все більше уваги приділяється зазначеним питанням. На сьогодні одним з головних завдань для вітчизняних підприємств є розробка стратегії підвищення якості послуг, яка б забезпечувала створення конкурентоспроможного туристичного продукту.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка теоретико-методичних основ і практичних рекомендацій щодо розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму.

Завдання дослідження:

- розкрити поняття туристичних послуг;
- показати управління якістю надання туристичних послуг;
- дослідити підходи до оцінки якості туристичних послуг;
- провести стратегічний аналіз туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»;
- проаналізувати та оцінити якість послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»;
- розробити рекомендації щодо розробки стратегії підвищення якості туристичних послуг;
- навести прогнозну оцінку ефективності впровадження стратегії підвищення якості туристичних послуг на ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».

Об'єктом дослідження є процес розробки стратегії підвищення якості послуг на туристичному підприємстві ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».

Предметом дослідження є розробка стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження слугували загальнонаукові та спеціальні методи економічної теорії, які базуються на системному підході, згідно з яким усі процеси аналізуються у взаємозалежності та взаємозв'язку. Дослідження ґрунтується на використанні таких методів, як: теоретичного узагальнення; порівняльного аналізу та синтезу; експертні; економіко-статистичного аналізу, зокрема, ранжування та групування – для визначення груп та вагомості впливу факторів на

результативність підприємств; графічні – для наочної ілюстрації та побудови схем і графіків стосовно предмету дослідження.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики України, Головного управління статистики в Одеській області, дані фінансової та статистичної звітності туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ», офіційного сайту підприємств, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, результати анкетних опитувань, особисті розробки автора.

Практичне значення одержаних результатів. Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає в тому, що розроблені рекомендації щодо розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму на підприємстві ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» будуть впроваджені в діяльність підприємства.

Апробація основних результатів роботи. Головні результати, положення та висновки досліджень було представлено на конференції: XIV Науково-практична конференція для студентів, аспірантів, докторантів, вчених та практикуючих спеціалістів «Економіка» (м. Краматорськ, Україна, 2018)

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел 68 найменувань, додатків. Загальний обсяг роботи становить 102 сторінки. Основний зміст викладено на 93 сторінках. Робота містить 20 таблиць, 27 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

В I розділі досліджені теоретичні аспекти поняття якості туристичних послуг, управління якістю надання туристичних послуг, підходи до оцінки якості туристичних послуг.

В II розділі здійснено оцінку якості туристичних послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ», проведено стратегічний аналіз.

В III розділі розроблено стратегію підвищення якості послуг туристичного оператора, яка складається з впровадження програми повної автоматизації туристичної фірми «Мастер-Тур» з метою підвищення якості обслуговування, підготовка і навчання менеджерів туристичного оператора за напрямом лікувально-оздоровчого туризму, підвищення кваліфікації персоналу туристичного оператора, удосконалення оцінки менеджерів туристичного оператора. Проведено оцінку ефективності впровадження стратегії підвищення якості туристичних послуг на ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретико-методичні основи та практичні аспекти розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму» на прикладі ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ». Систематизація наукових та практичних результатів дослідження дозволяють зробити такі висновки.

Якість послуг у сучасних умовах розвитку туристичної індустрії є однією з найважливіших складових рентабельності та ефективності бізнес-структур, зайнятих у цій сфері. Якість туристичних послуг можна розглядати як сукупність визначених стандартами та очікуваних споживачем властивостей однорідних послуг, які надаються закладами туризму та задовольняють індивідуальні потреби клієнта в процесі здійснення туристичної подорожі.

Система управління якістю повинна стати безперервною діяльністю, спрямованою на підвищення рівня обслуговування, удосконалення технологічних процесів, а також включати ефективні управлінські та технічні методи, спрямовані на забезпечення найкращих, найбільш практичних і взаємовигідних способів взаємодії персоналу туристичної компанії, її постачальників, збутових агентів і споживачів туристичних послуг.

Контроль і оцінювання якості туристичних послуг повинні здійснюватись постійно з боку як туристів, так і персоналу підприємств. При цьому слід застосовувати різноманітні методи дослідження якості обслуговування на підприємствах. Постійно контролювати якість обслуговування на туристичних підприємствах досить складно. У зв'язку з цим керівники підприємств повинні впроваджувати принципи загального управління якістю (TQM) в діяльність підприємств через створення комплексної системи, спрямованої на постійне покращання якості послуг, зменшення внутрішніх витрат, моментальне реагування на потреби споживачів туристичних послуг.

На туристичному підприємстві ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» можна виділити кілька рівнів управління якістю: управління якістю обслуговування клієнтів і управління якістю туристичного продукту, що продається споживачам. Названі два компоненти забезпечують відповідальний рівень якості роботи туристичного підприємства в цілому.

Одним з методів впливу туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» на якість туристичного продукту може бути організація моніторингу ступеня задоволення потреб і бажань туристів під час їхньої подорожі й відпочинку. Для проведення оцінки якості послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» нами використаний метод зворотного зв'язку із клієнтами.

Нами проведене соціологічне дослідження: «Оцінка якості послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»

Мета дослідження – оцінити якість послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» та за потреби розробити заходи щодо її поліпшення. В дослідженні прийняло участь 50 осіб. Кожен клієнт фірми, що повернувся з

поїздки, заповнював анкету. Питання анкети згруповані таким чином, що керівництво фірми, що відправляє одержує інформацію про якість самої туристичної дестинації (чистота пляжів, води, характеристика трас, наявність необхідної інфраструктури); про якість послуг готелю, де проживає турист (стан номерного фонду, рівень менеджменту персоналу, якість харчування й ін.); про якість послуг приймаючої фірми.

Соціологічне дослідження показало наступні результати.

Опитувані клієнти відправлялись в Грецію, Угорщину, Грузію, Чехію. Найбільшу питому вагу займає Чехія (76%). Основними критеріями виступили зірко вість готелю (56%) і низька вартість туру (20%). Також критеріями виступили індивідуальна знижка(14%) і акція (10%). Більшість клієнтів (90%) задоволені роботою менеджера туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» і 10% - не задоволені. Як показала матриця задоволеності потреб туристів, що скористувались послугами послугами туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» більшість клієнтів задоволені (48%) і частково задоволені (34%). 84% порекомендували б колегам, знайомим скористатись послугами туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».

Також нами проведена порівняльна оцінка якості обслуговування основного персоналу туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» (менеджерів з продажу турів, менеджерів з візових консультацій, менеджерів по підборі авіаквитків та круїзів) та його основного конкурента «Веді Тур Груп». Обираючи методик дослідження, ми порівняли переваги і недоліки методик оцінки якості обслуговування, які найчастіше використовують аналітики, і зупинились на методиці «Таємний покупець» (Mystery Shopping). Вперше в Україні для оцінки якості обслуговування персоналу на туристичних і готельних підприємствах вона була використана київською дослідницею Л. М. Шульгіною і докладно описана в її монографії.

Показники якості обслуговування у туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» (організація приміщення і атмосфера, зовнішній вигляд менеджера, якість зустрічі покупця, уміння задавати питання, компетентність консультації, уміння долати заперечення, уміння завершити бесіду, комунікативні уміння) знаходиться більш на високому рівні, ніж у його основного конкурента «Веді Тур Груп». Але все ж таки існує потреба в розробці заходів щодо підвищення якості обслуговування персоналу.

Отже, нами пропонуються наступні складові стратегії підвищення якості туристичних послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ».

1. Впровадження програми повної автоматизації туристичної фірми «Мастер-Тур» з метою підвищення якості обслуговування
2. Підготовка і навчання менеджерів туристичного оператора за напрямом лікувально-оздоровчого туризму.
3. Підвищення кваліфікації персоналу туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» як напрям підвищення якості обслуговування клієнтів.
4. Удосконалення оцінки менеджерів туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» як засіб підвищення якості обслуговування.

Таким чином, в результаті впровадження заходів підвищення якості туристичних послуг ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» очікуваний дохід від реалізації туристичних послуг збільшиться на 107,86 тис. грн. або на 12%. Прогнозний показник прибутку від реалізації туристичних послуг за рахунок впроваджених заходів збільшиться на 87,41 тис. грн. За даних умов продуктивність праці зросте на 12%, а рентабельність діяльності туристичного оператора збільшиться на 2,64 в.п. Тому впровадження заходів підвищення якості туристичних послуг ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» є доцільним кроком на шляху до збільшення прибутковості туристичного оператора. Розрахунки показали, що прогнозовані середні показники оцінки якості обслуговування туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» після впровадження заходів підвищення якості туристичних послуг зросли. Тому впровадження заходів підвищення якості туристичних послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ» є доцільним кроком на шляху до збільшення прибутковості туристичного оператора.

АНОТАЦІЯ

Коваленко Ю.Б.

«Розробка стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму»
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'єкт дослідження – процес розробки стратегії підвищення якості послуг підприємства туризму на підприємстві ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ». В роботі розглядаються теоретичні основи поняття якості туристичних послуг, управління якістю надання туристичних послуг, підходи до оцінки якості туристичних послуг.

Здійснено оцінку якості туристичних послуг туристичного оператора ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ», проведено стратегічний аналіз. Розроблено стратегію підвищення якості послуг туристичного оператора, яка складається з впровадження програми повної автоматизації туристичної фірми «Мастер-Тур» з метою підвищення якості обслуговування, підготовка і навчання менеджерів туристичного оператора за напрямом лікувально-оздоровчого туризму, підвищення кваліфікації персоналу туристичного оператора, удосконалення оцінки менеджерів туристичного оператора. Проведено прогнозну оцінку ефективності впровадження стратегії підвищення якості туристичних послуг на ТОВ «АСНА ТРЕВЕЛ»

Ключові слова: якість послуг, туризм, туристичний оператор, туристичний бізнес, стратегія підвищення якості послуг, туристична послуга

ANNOTATION

Kovalenko Y.

«Development of a strategy for improving the quality of tourism services»
qualifying work for obtaining an educational master's degree in the specialty «Tourism» under
the master's program "Economics and Management of Tourism Activity" Odessa National
Economic University, Odessa, 2017

Master's qualification work consists of three sections. The object of research is the process of developing a strategy for improving the quality of tourism services at ASNA TRAVEL LLC. The paper considers the theoretical basis of the notion of the quality of tourist services, as well as the consideration of some types of tourist tracks as well as approaches to the assessment of the quality of tourist services.

An estimation of the quality of tourist services of the tourist operator of «ASNA TRAVEL» LTD was carried out, and a strategic analysis was carried out. The strategy of improving the quality of services of the tourist operator, which consists of the implementation of the program of complete automation of the tourist firm «Master-Tour», aimed at improving the quality of service, training of tourism operator managers in the field of therapeutic tourism, improving the qualifications of the tourist operator personnel, improving the assessment of managers of the tour operator. Predictive evaluation of the effectiveness of the implementation of the strategy of improving the quality of tourist services on «ASNA TRAVEL» Ltd.

Key words: quality of services, tourism, tourist operator, tourist business, strategy of improving the quality of services, tourist service