

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Герасименко В.Г.

“ _____ ” _____ 2018 р.

РЕФЕРАТ
КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на здобуття освітнього
ступеня магістра

зі спеціальності 242“Туризм” за магістерською програмою професійного
спрямування
“Економіка та організація туристичної діяльності”
на тему:

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ В
УМОВАХ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА

Виконавець:

Студентка ЦВФН

Корненко Дар'я Вячеславівна

/підпис/

Науковий керівник:

Доктор економічних наук, професор

Семенов Василь Федорович

/підпис/

Одеса 2018

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми визначається необхідністю поглибленого дослідження якості туристичних послуг, переосмислення методологічних і методичних підходів до оцінювання методів її підвищення функціонування і посилення займаних позицій його підприємств визначили вибір теми, цілей і завдань.

- *Мета дослідження* полягає у визначенні основних критеріїв і підходів до управління якістю та виділення на цій основі методів визначення задоволеності споживачів.

Завдання дослідження:

- провести аналіз економічної сутності та місця категорії «якість» у туристичній сфері;
- визначити і розробити наукові основи досягнення конкурентної якості туристичних послуг;
- визначити методичні підходи до оцінювання якості туристичних послуг підприємств сфери туризму
- дослідити вплив організаційно-економічного механізму на функціонування туристичного бізнесу в Україні
- провести аналіз системи проектування і контролю якості надання готельних послуг у конкурентному середовищі туристичного бізнесу м. Одеси;
- здійснити діагностику управління якістю надання готельних послуг як частини послуг сфери туризму;
- розробити й рекомендувати заходи по управлінню якістю надання послуг підприємствами сфери туризму;
- розробити напрями підвищення рівня обслуговування і оптимізації системи управління якістю послуг підприємств сфери

туризму

Об'єкт дослідження є процес управління якістю туристичних послуг підприємств сфери туризму.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних питань щодо управління якістю послуг у сфері туризму в умовах конкурентного середовища.

Методи дослідження: діалектичний метод пізнання; історичний підхід, методи економічного та статистичного аналізу, анкетування й узагальнення - для аналізу динаміки розвитку та чинників трансформації ресторанного господарства; методи системно-структурного аналізу, методи оперативного та стратегічного аналізу; табличний і графічний методи.

Інформаційна база дослідження: нормативно-правові акти України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики і Держприкордонслужби України, Головного управління статистики у Одеській області, дані фінансової та статистичної звітності туристичних підприємств і закладів готельного і ресторанного господарства міста Одеси, офіційних сайтів підприємств, наукові праці втчизняних та зарубіжних вчених, результати анкетних опитувань, особисті розробки автора.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 109 сторінок, 6 таблиць, 8 рисунків, 2 додатки та список використаних джерел із 67 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі визначені науково-методологічні основи управління якістю надання послуг споживачам. Проведене ґрунтовне дослідження теоретичних основ забезпечення якості туристичних послуг у туристичному, зокрема, у готельно-ресторанному бізнесі. Здійснений аналіз етапів управління якістю надання послуг. Визначені наукові підходи щодо визначення критеріїв оцінювання якості надання туристичних

послуг.

У другому розділі з використанням різних методів оцінки проведено дослідження конкурентного середовища туристичних підприємств, головним чином, готелів м. Одеси за останні роки. Визначені основні аспекти розвитку організації, проектування і контролю якості надання послуг туристичними підприємствами. Вивчаються чинники, що впливають на об'єкт і предмет дослідження, розглядаються внутрішнє та зовнішнє середовища. Аналізуються основні економічні, технічні, соціальні та інших показники діяльності підприємств сфери туризму.

Третій розділ обґрунтовує заходи з перевірки якості надання послуг підприємствами сфери туризму і формування системи управління нею. Надаються науково-методичні рекомендації щодо удосконалення процесу управління якістю надаваних послуг .

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження спрямоване на розв'язання важливої економічної проблеми – формування конкурентоспроможних туристичних послуг з метою задоволення зростаючих потреб споживачів та наповнення державного бюджету. Вона узагальнює і розвиває науково-методичні питання про необхідність створення підприємствами сфери туризму ефективної системи з управління якістю, що дозволить зайняти міцні позиції у конкурентному середовищі.

Виконане дослідження дозволяє зробити наступні висновки:

1. Нормативні вимоги до якості послуг мають виходячи з вимог споживачів та державних стандартів і вміщувати забезпечення максимальної відповідності фактичних показників якості нормативним вимогам, також оптимізацію витрат на забезпечення відповідної якості.

2.3 метою створення якісного туристичного продукту підприємству сфери туризму слід налагодити взаємовигідні зв'язки з постачальниками

туристичних послуг та діловими партнерами зі збуту. У цьому контексті основні завдання управління якістю: 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.

3. На підприємствах сфери туризму повинна бути сформована ефективна система контролю якості надання послуг. Завдання контролю слід встановити одночасно з формуванням цілей та стратегії діяльності.

4. Якість туристичного продукту не завжди сприймається об'єктивно, а здебільшого залежить від індивідуальних характеристик кожного клієнта, які слід враховувати на кожному з етапів реалізації туристичних послуг з врахуванням емоційного стану, віку, культурних традицій та особливостей виховання, індивідуальних уявлень про рівень комфорту, психологічний стан споживача..

5. Визначено функціональні заходи туристичних підприємств м.Одеса з управління витратами на якість, а саме: планування надання послуг; розробка послуг; підготовка підприємства до надання послуг; постачання; надання послуг та контроль цього процесу; планування і зниження витрат у первинних проектах за кожним типом послуг і за кожним вартісним фактором; робота серед персоналу з проведення заходів, що спрямовані на зниження витрат; визначення обсягу витрат на нові послуги шляхом всебічної оцінки, характеристики послуг; проведення аналізу ефективності схеми управління витратами.

6. Досягнення і підтримка певного рівня якості послуг на туристичних підприємствах і у готелях м. Одеса залежить від системного підходу до управління нею. Системний підхід робить необхідним дотримання принципів якості на всіх рівнях управління у готелях і ресторанах, а також постійний аналіз і поліпшення створеної системи управління

якістю. Остання заснована на зворотному зв'язку сприйняття споживачами наданих послуг.

7. Управління якістю повинне плануватися, здійснюватися і протоколюватися відповідно до документації компетентним персоналом, незалежним від конкретної діяльності або області, що перевіряється. Висновки перевірки повинні бути документально оформлені і представлені вищому керівництву. Керівництво, що відповідає за діяльність, яка перевіряється, повинне забезпечити вжиття необхідних і відповідних коригувальних дій згідно висновків перевірки.

8. Найважливішим ресурсом підтримки курсу на якість надання послуг будь-якого підприємства сфери туризму є її персонал тому необхідно: визначити відповідний рівень компетентності персоналу і організувати перепідготовку кадрів; створити сприятливі умови для професійного зростання працівників; визначити повноваження та відповідальність кожного працівника; інформувати персонал щодо стратегій та цілей організації в сфері якості та їхнього внеску в досягненні цього; залучати працівників до визначення індивідуальних та колективних цілей організації; розробити систему винагород та заохочень для колективу; аналізувати потреби працівників та вимірювати ступінь задоволеності роботою; забезпечити персонал комфортними робочими місцями.

АНОТАЦІЯ

Корненко Дар'я Вячеславівна – “ Управління якістю послуг у сфері туризму в умовах конкурентного середовища ” . – Рукопис. Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю 242«Туризм», магістерська програма – Економіка та управління туристичною діяльністю” на тему «Управління якістю послуг у сфері туризму в умовах конкурентного середовища» - Одеський національний економічний університет, Одеса, 2018.

У кваліфікаційній роботі розроблені науково-методичні положення та практичні рекомендації щодо регулювання процесів управління якістю туристичних послуг сфери туризму.. На основі проведеного дослідження розроблено рекомендації щодо формування системи управління якістю шляхом постійного проведення процесів перевірки якості надання готельних і ресторанних послуг у сфері туризму. Кваліфікаційна робота містить 109 сторінок, 6 таблиць, 8 рисунків, 3 додатки та список використаних джерел із 67 найменувань.

ANNOTATION

Kornenko D.V - " - Management of conditions services in the tourism sector " - Manuscript. Research on education and qualification level «master» specialty 242 «Turyzm» Master Program - Management of tourism business – Odesa National Economic University, Odesa, 2018.

In the thesis work developed scientific and methodological provisions and practical recommendations on the regulation of the formation of integrated quality management of tourist services from the standpoint of providing favorable conditions for the effective functioning of entities in the tourism sector.

Based on the research recommendations for the formation of a quality management system through continuous process of checking the quality in the tourism sector. Master's work contains 109 pages, 6 tables, 8 figures, 3 addition and list of the used sources from 67 title.