

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему: **Підвищення ефективності діяльності ТОВ «Селезньов Тур» на засадах
сертифікації якості туристичних послуг**

Виконавець

студентка факультету міжнародної економіки
Піскунова Юлія Олегівна

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., ст. викладач

Бедрадіна Ганна Костянтинівна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Процес трансформації економічної системи в цілому і в туризмі зокрема, який відбувається зараз в Україні, супроводжується проявом низки проблем. Вирішення більшості з них зумовить суттєві позитивні зміни та зрушення. Разом з тим, вирішення проблем при визначеному пріоритеті макроекономічних вимог потребує також і значних змін на мікроекономічному рівні. Динамізм сучасного економічного розвитку України та активізація сфери туристичних послуг зумовлюють необхідність розробки та впровадження системи управління якістю (далі СУЯ) як обов'язкової складової стратегії розвитку як туризму в цілому, так і на рівні його окремих підприємств. На сучасному етапі необхідні дослідження щодо розробки єдиної комплексної СУЯ, орієнтованої на визначені та передбачувані потреби споживачів; мінімізації витрат, яка б враховувала специфіку діяльності як готельних комплексів, так і невеликих туристичних фірм.

Метою дослідження є розробка заходів щодо формування системи управління якістю згідно вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015, як шлях підвищення ефективності діяльності туристичних підприємств.

Завдання дослідження:

- визначити аспекти управління якістю;
- виявити особливості формування та впровадження системи управління якістю на підприємствах сфери туризму;
- розглянути вимоги міжнародних стандартів до формування систем управління якістю підприємств туристичної сфери;
- визначити організаційно-економічну характеристику туристичної фірми «Селезньов Тур»;
- проаналізувати складові системи управління якістю туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»;
- розробити заходи щодо формування системи управління якістю туристичних підприємств згідно вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015;
- довести економічну доцільність сертифікації ISO 9001:2015 системи управління якістю туристичних підприємств, на прикладі туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур».

Об'єктом дослідження – є процес управління якістю туристичних послуг у сфері туризму

Предметом дослідження – є сукупність теоретико-методологічних, методичних та практичних питань щодо підвищення ефективності діяльності ТОВ " Селезньов Тур " на засадах сертифікації якості туристичних послуг»

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження є логічно-діалектичні методи наукового пізнання, статистично-економічні, а також спеціальні методи, зокрема логічного узагальнення (дозволив визначити структуру та елементи СУЯ, побудувати логічно-структурні моделі щодо управління якістю) , системного аналізу; графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі виробничої діяльності підприємства); конструктивний та

експериментальний, статистично-економічний (оцінка результатів запропонованих заходів).

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності туристичних підприємств.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для підвищення ефективності діяльності підприємств сфери туризму та підвищення іміджу туристичних підприємств.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (55 найменувань), додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 101 сторінки комп'ютерного тексту. Робота містить 20 таблиць, 14 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано тези: Піскунова Ю. О. Особливості застосування методу бенчмаркінгу в туристичній галузі України / Ю. О. Піскунова //Туристичний та готельно-рестораний бізнес: Світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конкуренції студентів, аспірантів, та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С. 695-698.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Підвищення ефективності діяльності ТОВ «Селезньов Тур» на засадах сертифікації якості туристичних послуг» визначено науково-теоретичні аспекти управління якістю туристичних послуг, розкрито наукові підходи щодо трактування поняття «якість» та особливості формування та впровадження системи управління якістю на підприємствах сфери туризму. Політика у сфері якості – це офіційно задекларовані вищим керівництвом загальні наміри та спрямованість діяльності підприємства щодо забезпечення якості. Політика у сфері якості є основою для встановлення конкретних цілей щодо якості та їхнього відповідного документування. Проаналізовано вимоги міжнародних стандартів до формування систем управління якістю підприємств туристичної сфери та термінологічні відмінності у стандартах ISO 9001:2008 та ISO 9001:2015.

У другому розділі «Аналіз системи якості туристичної фірми ТОВ «Селезньов Тур» надано характеристика туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур», проаналізовано фінансово-господарську діяльність. Для спільного вивчення зовнішнього і внутрішнього середовища туристичної фірми «Селезньов Тур», а також для виявлення сильних і слабких сторін, загроз і можливостей застосовувався SWOT-аналіз. Представлено модель управління якістю на підприємстві ТОВ «Селезньов Тур» та зроблено аналіз складових системи управління якістю туристичного підприємства. Відповідно до виявлених проблем, визначено основні стратегічні напрямки розвитку туристичного підприємства на найближчу перспективу:

У третьому розділі «Концептуальні засади формування систем управління якістю туристичних підприємств у контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 запропоновано заходи щодо формування системи управління якістю туристичних підприємств згідно вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015, доведено економічну доцільність сертифікації ISO 9001:2015 системи управління якістю туристичних підприємств.

ВИСНОВКИ

У магістрській роботі проведено теоретичні узагальнення, адаптовано практичний інструментарій для вирішення актуальної наукової проблеми щодо ефективного формування та поліпшення систем управління якістю підприємств сфери туризму. За результатами проведеного дослідження дійшли таких висновків:

- дослідженню питання щодо розвитку туристичних послуг в Україні, забезпечення їхньої якості в умовах євроінтеграції вказують на необхідність пошуку ефективних механізмів підвищення конкурентоспроможності підприємств;

- розглянуто існуючі визначення понять «система управління якістю», «планування якості», «контроль якості», «забезпечення якості» та «поліпшення якості», зокрема в стандартах ISO серії 9000. Оскільки в основі СУЯ лежить процесний підхід, визначено поняття «планування якості процесів» – це формування програми планування якості процесів зі встановленням вимірних цілей щодо якості виконання бізнес-процесів, визначення необхідних фінансових, людських та матеріальних ресурсів для їхнього досягнення.

- розглянути вимоги міжнародних стандартів до формування систем управління якістю підприємств туристичної сфери;

- визначено організаційно-економічну характеристику туристичної фірми «Селезньов Тур»;

- проаналізовано складові системи управління якістю туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»;

- розроблено прикладний інструментарій щодо формування процесів СУЯ туристичного підприємства в контексті вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 (на прикладі ТОВ «Селезньов Тур»)

- адаптовано економіко-математичну модель оптимальної організації системи бізнес-процесів як важливого інструменту формування ефективної СУЯ туристичного підприємства. Ключовим є розробка заходів, які можуть бути виконані в межах наявних ресурсів і дадуть максимальний економічний результат підприємству.

- доведено економічну доцільність сертифікації ISO 9001:2015 системи управління якістю туристичних підприємств, на прикладі туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур», а саме загальний економічний ефект від реалізації заходів по напрямкам для вдосконалення СУЯ складатиме 427,85 тис. грн., показник ефективності системи управління якістю підприємства – 1,2.

АНОТАЦІЯ

Піскунова Ю.О., «Підвищення ефективності діяльності ТОВ «Селезньов Тур» на засадах сертифікації якості туристичних послуг»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «242 Туризм» за магістерською програмою «Економіка та організація туристичної діяльності». - Одеський національний економічний університет. - Одеса, 2019.

Проведено дослідження відносно особливостей формування та впровадження системи управління якістю на підприємствах сфери туризму, розглянуті вимоги міжнародних стандартів до формування систем управління якістю підприємств туристичної сфери. Визначено організаційно-економічну характеристику туристичної фірми «Селезньов Тур» та проаналізовані складові системи управління якістю туристичного підприємства. Запропоновано інструментарій щодо формування системи управління якістю туристичних підприємств згідно вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015, доведено економічну доцільність сертифікації ISO 9001:2015 системи управління якістю туристичних підприємств, на прикладі туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур».

Ключові слова: якість послуг, туристичне підприємство, система управління якістю, сертифікація, міжнародні стандарти, контроль якості.

ANNOTATION

Piskunova Yu. a., «Improving the efficiency of LTD «Seleznev Tour» on the principles of quality certification of tourist services»

Qualifying work for an educational master's degree in the specialty "242 Tourism" on the master's program "Economics and organization of tourism activities". - Odessa national economic University. - Odessa, 2019.

A study on the features of the formation and implementation of the quality management system at the enterprises of the tourism sector, the requirements of international standards for the formation of quality management systems of enterprises of the tourism sector. The organizational and economic characteristics of the tourist company «Seleznev Tour» are determined and the components of the quality management system of the tourist enterprise are analyzed. It offers tools for the formation of the quality management system of tourism enterprises in accordance with the requirements of international standard ISO 9001:2015, proven economic feasibility of ISO 9001:2015 quality management system of tourism enterprises on the example of tourist company «Seleznev Tour».

Keywords: quality of services, tourist enterprise, quality management system, certification, international standards, quality control.