

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

Кафедра експертизи товарів та послуг
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

за магістерською програмою професійного спрямування

Експертиза товарів та послуг

на тему: «Експертиза якості надання туристичних послуг
з метою захисту прав споживачів»

Виконавець:

студент факультету ФМЕ
Лосєва Катерина Миколаївна

Науковий керівник:

к.е.н, доцент

Траченко Л.А.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Зважаючи на значний ресурсний потенціал, туристична галузь України спроможна забезпечити виконання економічних, соціальних, гуманітарних функцій, а саме підвищити рівень життя населення, збільшити частку туристичних надходжень до ВВП і надходжень від туристичної діяльності до бюджетів усіх рівнів. Інтеграція національного туристичного ринку до світового туристичного простору, розширення міжнародного співробітництва у галузі подорожей та туризму, розробка та реалізація міжнародних програм із розвитку туризму надалі розвиваються, що приводить до все більшого утвердження України на світовому туристичному ринку.

Ринок туристичних послуг є доволі динамічним, розвивається швидкими темпами, при цьому важливого значення набуває забезпечення належного рівня захисту прав споживачів у цій сфері. В умовах посилення конкуренції на туристичному ринку суттєвим є підвищення якості надання туристичних послуг. Туристичні підприємства часто при абсолютно однаковій матеріальній базі та ідентичному напрямку діяльності відрізняються один від одного тільки рівнем обслуговування, що часто є головним фактором у конкурентній боротьбі за споживачів. Сучасні реалії свідчать про насиченість туристичного ринку різноманітним послугам, а сприйняття туристів щодо їхньої якості залишається неоднозначним.

Проблема якості обслуговування в туризмі є актуальним питанням розвитку цієї галузі народного господарства, а тому підприємцям варто зрозуміти, що конкурентним буде туристичне підприємство тоді, коли кількість та спектр послуг будуть якісними. На міжнародному туристичному ринку якість обслуговування – найефективніша зброя в конкурентній боротьбі. Якість обслуговування в кінцевому результаті сприяє підвищенню економічної ефективності туризму загалом.

Комплексний характер туристичної діяльності ускладнює процес визначення показників якості туристичних послуг. Недостатня обізнаність споживачів щодо вимог законодавства та нормативних документів у сфері надання туристичних послуг, призводить до негативних наслідків, зокрема, пов'язаних із порушенням прав споживачів. Незважаючи на певні успіхи у дослідженні проблем щодо якості надання туристичних послуг, малодослідженими залишаються питання проведення експертизи якості туристичних послуг з метою захисту прав споживачів.

Різні аспекти щодо надання туристичних послуг досліджували такі вчені як: Кифяк В.Ф., Окрепилова В.В., Кочерги О.І., Гудима М.М., Роглева Х.Й., Гостюк В.І., Пуцентейло П. Р., Карсекіна В. І., Ільєнкової С. Д., Качанова В. С., Квартальнова В.О. тощо. Сучасні підходи до управління якістю у сфері туристичних послуг досліджувала Ткаченко Т.І., Баумгартен Л.В. Шульгіна Л.М. досліджувала технологію практичного застосування методики «Таємний покупець» для оцінки якості обслуговування на туристичних і готельних підприємствах. Проте, незважаючи на суттєві

досягнення науки та практики в цій галузі, багато питань залишаються не вирішеними.

Саме тому **метою дипломної роботи** є вивчення процесу надання туристичних послуг, проведення експертного оцінювання їхньої якості та експертизи з метою захисту прав споживачів і розробка рекомендацій щодо поліпшення діяльності підприємств сфери туризму.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- проаналізувати сучасний стан ринку туристичних послуг в Україні;
- розглянути особливості надання туристичних послуг та надати характеристику показників якості;
- ознайомитись з вимогами щодо договірних відносин між туристичним підприємством та споживачами;
- охарактеризувати діяльність туристичного агентства «Жираф» та обґрунтувати вибір методів оцінювання якості надання туристичних послуг;
- здійснити експертне оцінювання якості надання туристичних послуг;
- розробити методику оцінювання обслуговування споживачів туристичних послуг;
- провести експертизу туристичної послуги з метою захисту прав споживачів;
- визначити шляхи поліпшення діяльності підприємств сфери туристичних послуг.

Об'єктом дослідження є процес надання туристичних послуг.

Предметом дослідження є експертне оцінювання якості та проведення експертизи туристичних послуг з метою захисту прав споживачів.

Методи дослідження. У роботі використано метод «мозкового штурму», діаграма Ісікави, контрольний листок, діаграма Парето, ABC – аналіз, метод аналізу ключових інцидентів (точок стикання), прийоми аналізу та синтезу.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- розроблено методику оцінювання якості обслуговування споживачів туристичних послуг;
- сформовано алгоритм створення системи управління якістю туристичного підприємства згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Практична цінність роботи полягає у впровадженні туристичними підприємствами методології та результатів експертного оцінювання якості туристичних послуг за допомогою діаграми Ісікави, контрольного листка, діаграми Парето та з використанням скарг споживачів як засобу поліпшення їхньої якості та захисту прав споживачів. Розроблена методика та результати оцінювання якості обслуговування споживачів туристичних послуг АПГ «Жираф» дозволять підприємствам сфери туризму моніторити ступінь

задоволеності туристів, забезпечувати виконання їхніх потреб та очікувань щодо якості надання послуг та захист прав споживачів. Впровадження в діяльність рекомендацій щодо створення та впровадження систем управління якістю в контексті вимог міжнародних стандартів дозволить туристичним підприємствам поліпшувати процес надання послуг та діяльність підприємств загалом. Це, в свою чергу, забезпечить високий рівень конкурентоспроможності та відкриє нові можливості для успішного розвитку турфірми.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2018 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками студентських наукових конференцій «МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ»: Випуск №7, том 1, 2017 р. – С. 183-186. Випуск №8, том 1, 2018 р. – С. 300-305.

Інформаційною базою досліджень є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, наукові статті, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Структура роботи: дипломну роботу викладено на 90 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, а також 15 рисунків та 9 таблиць.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ»** розкрито теоретичні питання щодо надання туристичних послуг в Україні, зокрема, аналіз стану ринку, правове регулювання у сфері туризму, особливості процесу надання послуг та договірні відносини як засіб забезпечення захисту прав споживачів туристичних послуг.

Другий розділ **«ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ (НА ПРИКЛАДІ ТУРАГЕНСТВА «ЖИРАФ»** носить практичний характер, містить експериментальні дослідження щодо якості надання послуг турагенством «Жираф». Особливу увагу надано експертному оцінюванню якості надання туристичних послуг із застосуванням діаграми Ісікави, діаграми Парето та скарг споживачів. Розроблено методику оцінювання якості обслуговування споживачів туристичних послуг із застосуванням методу «ключових інцидентів» та проведено моніторинг задоволеності споживачів якістю туристичних послуг. Проведено експертизу туристичних послуг за скаргою споживача та сформовано мотивований експертний висновок з метою захисту прав споживачів.

Третій розділ **«ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ ТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»** присвячено розробці рекомендацій щодо поліпшення

якості надання туристичних послуг, зокрема, щодо впровадження системи управління якістю згідно вимог стандарту ISO 9001:2015 та підвищення кваліфікації персоналу туристичної компанії.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Аналіз сучасного стану туристичного ринку України дозволив установити, що *2017 рік став роком розвитку туризму в Україні: турпотік стрімко зріс, а кількість реалізованих путівок збільшилася на 36%*. За даними Держкомстату, в 2017 році послуги туризму пропонувало більше 3500 компаній. Всього ними було реалізовано майже 1,6 млн. путівок на суму понад 27 млрд. грн. Однією із сприятливих умов для розвитку туризму в Україні стало прийняття безвіза з країнами ЄС. Це значно здешевило відпочинок за кордоном, оскільки раніше віза обходилася туристу у 40-60 євро, а для сім'ї — у 130-180 євро. Проте, дані 2014-2016 рр. свідчать про падіння попиту на послуги туризму з таких причин: економічна та політична нестабільність країни, високий рівень інфляції національної валюти, падіння платоспроможності населення, військові дії (ООС) на сході країни, анексія Криму. Ці загрози та ризики існують і тепер.

2. З'ясовано, що туристичний продукт є комплексним, містить основні послуги (з розміщення, харчування, екскурсійні тощо), додаткові (фізкультурно-оздоровчі, культурно-видовищні тощо) та супутні (забезпечення сувенірною продукцією, валютно-кредитне, інформаційне, конгресове та інше обслуговування) До специфічних ознак туристичних послуг належать: комплексність, різноманітність, унікальність, територіальна визначеність і дискретність. Показники якості, що характеризують туристичну послугу такі: призначення, естетичності, комфортності, технологічності, надійності, уніфікованості, ексклюзивності, екологічності, безпечності.

3. Доведено, що договір є основою забезпечення захисту прав споживачів туристичних послуг. Структуру договірних відносин турфірми є тріступеневою: обслуговуючі організації (транспортні, готелі, екскурсійні бюро, сервісні служби), турфірма, турист. Збитки, завдані замовнику невиконанням або неналежним виконанням договору про надання послуг за плату, підлягають відшкодуванню виконавцем лише за наявності його вини, у повному обсязі, якщо інше не встановлено договором.

4. З'ясовано, що туристичне агентство «ЖИРАФ» спеціалізується на: виїзному груповому та індивідуальному туризмі; внутрішньому туризмі; підборі турів; екскурсійній діяльності; бронюванні та продажі внутрішніх та міжнародних авіаперевезень; пасажироперевезеннях у країни Європи; бронюванні готелів по всьому світу. Обґрунтовано, що ефективними методами аналізу якості туристичних послуг є: метод «мозкового штурму», причинно-наслідкова діаграма Ісікави, контрольний листок, діаграма

Парето, ABC – аналіз, метод аналізу ключових інцидентів (точок стикання). Зазначені методи застосовано для експертного оцінювання якості надання послуг турагенства «ЖИРАФ».

5. Експертне оцінювання якості надання туристичних послуг із застосуванням методів «мозкового штурму» та причинно-наслідкової діаграми Ісікави дозволило виявити всі можливі параметри (причини) впливу на якість надання туристичних послуг «ЖИРАФ» та ідентифікувати їх на першочергові та другорядні. До першочергових віднесено: персонал, процес обслуговування, договірні відносини, матеріально-технічне оснащення, робота партнерів. За допомогою контрольного листка (із використанням скарг споживачів) та діаграми Парето визначено найважливіший параметр (причину), що впливає на якість надання туристичних послуг – процес обслуговування (38%). ABC- аналіз дав змогу відокремити параметри впливу на якість туристичних послуг у три групи: до групи А віднесено процес обслуговування та персонал (70%); до групи В – договірні відносини та робота партнерів (24%); до групи С – матеріально-технічне оснащення (6%). Це суттєва інформація турагенству «ЖИРАФ» щодо прийняття управлінських рішень для поліпшення якості послуг.

6. З метою захисту прав споживачів розроблена методика із використанням аналізу ключових інцидентів (точок стикання) та згідно неї проведено оцінювання обслуговування споживачів туристичних послуг АПГ «Жирав». З'ясовано, що найбільш важливим для клієнтів є показник «вміння персоналу надавати вичерпну та достовірну інформацію про туристичний продукт» (4,6 балів). У той же час по цьому показнику оцінка задоволеності споживачів виявляється найнижчою – (3,3 балів). Щодо «умінню працівників фірми вести бесіду і спонукати для повторного звернення» споживачі турагенства не надають особливого значення (вага показника 1,6 бали), але рівень їхньої задоволеності за цим показником є високим – 4,4 бали.

7. Проведена експертиза туристичної послуги, наданої АПГ «Жирав» на підставі скарги споживача щодо неналежної якості туру. Сформовано експертний висновок, який вказує про те, що дії туроператора (турагента) є неправомірними, порушені вимоги статті 24 та ч. 1 статті 20 закону України «Про туризм». З'ясовано, що умови договору між туроператором і споживачем порушені згідно п.8 та п.12 статті 20 та статті 25 Закону України «Про туризм». Доведено, що права споживача порушені і туристичне підприємство має понести відшкодування згідно п. 11 ч. 1 статті 23 Закону України «Про захист прав споживачів».

8. Сформовано алгоритм створення системи управління якістю туристичного підприємства згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та визначено основні аспекти її розробки, а саме: контекст підприємства, аналіз зацікавлених сторін, ризик-орієнтований підхід, цілі, політика у сфері якості. Для відповідних процесів туристичне підприємство має визначати певні цілі у сфері якості, входи, виходи, заходи і ресурси.

Визначені цілі у сфері якості процесів СУЯ турфірми мають співвідноситися з її бізнес-цілями і обов'язково ці два набори цілей не повинні суперечити один одному.

9. Для підвищення якості надання туристичних послуг агентством «Жираф» та з метою захисту прав споживачів сформовано рекомендації виконавцю послуг, а саме: проведення корпоративного, адміністративного тренінгів для персоналу; тренінгу щодо роботи з клієнтами; відвідування працівниками семінарів, виставок і курсів туристичного спрямування.

АНОТАЦІЯ

Лосєва К.М. «Експертиза якості надання туристичних послуг з метою захисту прав споживачів»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за магістерською програмою професійного за спрямування «Експертиза товарів та послуг». –

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти: туризм є однією з найбільш динамічних галузей світової економіки. За оцінкою Всесвітньої туристичної організації (ВТО), туризм займає перше місце серед галузей світового господарського комплексу за обсягом експорту товарів і послуг. У сфері міжнародного туристичного обміну річний оборот складає понад 2 трлн. дол. США. На туризм припадає 12% загальносвітового національного продукту, 7% світових інвестицій. За валютними надходженнями туризм обійшов експорт нафтопродуктів, телекомунікаційного устаткування, автомобілебудування і всіх інших видів послуг. Дані 2014-2016 рр. свідчать про падіння попиту на послуги туризму з таких причин: економічна та політична нестабільність країни, високий рівень інфляції національної валюти, падіння платоспроможності населення, військові дії (ООС) на сході країни, анексія Криму. Ці загрози та ризики існують і тепер.

Проаналізовано: Аналіз сучасного стану туристичного ринку України дозволив установити, що 2017 рік став роком розвитку туризму в Україні: турпотік стрімко зріс, а кількість реалізованих путівок збільшилася на 36%. З'ясовано, що туристичний продукт є комплексним, містить основні послуги, та супутні. Доведено, що договір є основою забезпечення захисту прав споживачів туристичних послуг. З'ясовано, що туристичне агентство «ЖИРАФ» спеціалізується на: виїзному груповому та індивідуальному туризмі; внутрішньому туризмі; підборі турів; екскурсійній діяльності; бронюванні та продажі внутрішніх та міжнародних авіаперевезень; пасажироперевезеннях у країни Європи; бронюванні готелів по всьому світу. Експертне оцінювання якості надання туристичних послуг із застосуванням методів «мозкового штурму» та причинно-наслідкової діаграми Ісікави дозволило виявити всі можливі параметри (причини) впливу на якість

надання туристичних послуг «ЖИРАФ» та ідентифікувати їх на першочергові та другорядні. З метою захисту прав споживачів розроблена методика із використанням аналізу ключових інцидентів (точок стикання) та згідно неї проведено оцінювання обслуговування споживачів туристичних послуг АПГ «Жираф». Проведена експертиза туристичної послуги, наданої АПГ «Жираф» на підставі скарги споживача щодо неналежної якості туру. Сформовано алгоритм створення системи управління якістю туристичного підприємства згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Для підвищення якості надання туристичних послуг агентством «Жираф» та з метою захисту прав споживачів сформовано рекомендації виконавцю послуг.

Запропоновано: у роботі вперше розроблено методику оцінювання якості обслуговування споживачів туристичних послуг та сформовано алгоритм створення системи управління якістю туристичного підприємства згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Ключові слова: «мозковий штурму», діаграма Ісікави, контрольний листок, діаграма Парето, ABC – аналіз, ключові інциденти, точки стикання, аналізу, синтезу.

ANNOTATION

Loseva K.M. "Examination of the quality of tourist services to protect consumers' rights"

Qualification work for obtaining an educational master's degree in specialty 076 "Entrepreneurship, trade and stock-taking activity"

for the master's degree program in the field of "Examination of goods and services". -

Odessa National University of Economics. - Odessa, 2018.

The paper considers theoretical aspects: tourism is one of the most dynamic branches of the world economy. According to the World Tourism Organization (WTO), tourism ranks first among the sectors of the world economic complex in terms of exports of goods and services. In the field of international tourist exchange, the annual turnover is over 2 trillion. dollars USA. Tourism accounts for 12% of the world's national product, 7% of world investment. By currency income tourism has bypassed the export of petroleum products, telecommunication equipment, automotive and all other types of services. The data for 2014-2016 indicate a fall in demand for tourism services for the following reasons: economic and political instability of the country, high inflation of the national currency, declining solvency of the population, military actions in the east, annexation of the Crimea. These threats and risks exist now.

Analyzed: Analysis of the current state of the tourist market of Ukraine made it possible to establish that 2017 was the year of development of tourism in Ukraine: the tourist flow has grown rapidly, and the number of trips has increased by 36%. It is revealed that the tourist product is complex, contains basic services, and related ones. It is proved that the contract is the basis for ensuring the protection of the rights of consumers of tourist services. It was found out that the travel agency "Zhiraf" specializes in: visiting group and individual tourism; domestic tourism; selection of tours; excursion activities; reservation and sale of domestic and international air transportation; passenger transportation to the countries of Europe; hotel reservations all over the world. The expert assessment of the quality of providing tourist services with the use of "brainstorming" methods and the causal diagram of Ishikawa allowed to identify all possible parameters (causes) of the impact on the quality of tourist services provision "Zhirap" and identify them as primary and secondary. In order to protect the rights of consumers, a methodology was developed using the analysis of key incidents (points of contact) and, according to it, an estimation of the service of consumers of tourist services of the APG "Giraffe" was conducted. Examination of the tourist service provided by APG "Giraffe" was conducted on the basis of a complaint from the consumer regarding the inadequate quality of the tour. An algorithm for creating a quality management system for a tourist enterprise in accordance with the requirements of the international standard ISO 9001: 2015 has been formed. In order to improve the quality of tourist services provided by the Giraffe agency and in order to protect consumers' rights, recommendations were made for the provider of services.

It is proposed: in the first time a methodology for evaluating the quality of service of consumers of tourist services was developed and the algorithm of creation of a quality management system for a tourist enterprise in accordance with the requirements of the international standard ISO 9001: 2015 was formed.

Key words: brainstorming, Ishikawa diagram, checklist, Pareto chart, ABC analysis, key incidents, points of contact, analysis, synthesis.