

**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 242туризм
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
економіка та організація туристичної діяльності
(назва магістерської програми)

на тему: **«Управління якістю послуг на прикладі туристичної фірми «Соната»»**
(назва теми)

Виконавець:
студент факультету міжнародної економіки

Ніколено Ангеліна Олегівна
(прізвище, ім'я, по батькові) _____ /підпис/

Науковий керівник:
к.е.н.
(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна
(прізвище, ім'я, по батькові) _____ /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Туризм є важливим чинником забезпечення економічного зростання конкретної країни в цілому і її окремих територій. Роль цієї сфери в структурі глобальної економіки постійно зростає. Туризм і індустрія подорожей уже перетворилися на найбільший сектор світової економіки. Передбачається, що й надалі цей сектор активно розширюватиметься і генеруватиме створення нових робочих місць. Більш того він залишатиметься надійним двигуном регіонального і національного розвитку.

Здійснення економічних реформ в Україні відкрило нові можливості для розвитку такої галузі, як туризм. Сучасний стан розвитку ринкових відносин характеризується не тільки виникненням принципово нових форм функціонування підприємств; змінами економічних відносин держави з власниками, господарськими партнерами, працівниками; активним включенням у міжнародний поділ праці, але й загостренням конкуренції, що, в свою чергу обумовлює необхідність підвищення якісних характеристик продукції. В туризмі - це підвищення якості туристичних послуг до рівня світових стандартів

Нажаль, розвиток туризму в Україні не набув відповідного рівня розвитку і гальмується багатьма об'єктивними та суб'єктивними чинниками, - такими, як недостатній рівень розвиненості безпосередньо мережі та об'єктів туристичної інфраструктури і їх невідповідністю світовим стандартам; низький рівень обслуговування, зумовлений низьким рівнем професійної кваліфікації персоналу туристичних підприємств; відставання темпів, нормативно-правового та організаційного забезпечення туристичної діяльності.

Ключовим питанням в управлінні туристичним продуктом залишається проблема якості та конкурентоспроможності фірм, яка в аспекті сучасних тенденцій менеджменту набуває нових відтінків. Наукові основи управління якістю та їх застосування в туризмі вимагають особливих підходів.

Підвищення якості туристичного обслуговування може суттєво вплинути на розвиток туристичної індустрії в Україні, зробити більш привабливою нашу країну для відвідування туристів, що безумовно, буде сприяти покращенню іміджу України на міжнародній арені та впливатиме на подальше покращення інтеграційних устремлінь нашої країни, у тому числі її туристичної сфери.

Мета роботи полягає в дослідженні процесів удосконалення якості надання туристичних послуг (на прикладі туристичної фірми).

Завдання дослідження:

- розглянути сутність, особливості туристичних послуг та систему показників якості послуг;
- дослідити методи управління якістю на туристичному підприємстві;
- розглянути загальну характеристику діяльності туристичного підприємства «Соната»;
- визначити проблеми впровадження систем менеджменту якості послуг у сфері туризму;
- розглянути рекомендації щодо оптимальної організаційної структури управління туристичним підприємством «Соната»;
- розглянути оптимізацію системи менеджменту якості туристичного підприємства «Соната»;

Об'єктом дослідження є процес управління якістю надання послуг туристичних підприємств.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних питань організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення системи управління якістю на туристичному підприємстві «Соната».

Методи дослідження. Для написання даної кваліфікаційної роботи були використані наступні методи дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод середніх, абсолютних і відносних

величин, порівняння, графічний, економіко-статистичний та ін

Інформаційну базу дослідження склали наукові публікації і монографічні видання вітчизняних і зарубіжних учених, нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, Інтернет-ресурси, інформація Всесвітньої туристичної організації, статистичні збірки, звітні дані туристичної фірми «Соната» за ряд років.

Структура та обсяг роботи. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано:

1.«Удосконалення якості надання туристичних послуг» / I Міжнародна науково-практична конференція «Імперативи розвитку громадянського суспільства у забезпеченні національної конкурентоспроможності», Національний інститут економічних досліджень, 13-14 грудня, Батумі (Грузія) 2018.

2.«Методи залучення персоналу підприємств сфери туризму до процесів підвищення якості та оцінки послуг туризму» / Причорноморські економічні студії, Економічний науково-практичний журнал, Випуск 35/2018.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи управління якістю надання послуг на туристичних підприємствах» охарактеризовано сутність і особливості туристичних послуг, а також система показників якості послуг, оцінювалась якість послуг на туристичному підприємстві, а ще розглядались методи удосконалення управління якістю послуг на туристичному підприємстві.

У другому розділі «Дослідження діяльності туристичного підприємства «Соната» надана загальна характеристика про дане підприємство, проаналізовано якість надання турпослуг на досліджуваному підприємстві.

У третьому розділі «Впровадження сучасної системи менеджменту

якості на туристичному підприємстві» запропоновані рекомендації щодо оптимальної організаційної структури управління туристичною фірмою «Соната», а також оптимізація системи менеджменту якості даного підприємства за допомогою впровадження CRM систем.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких:

1. розглянуто сутність, особливості туристичних послуг та систему показників якості послуг;
2. розглянуто загальну характеристику діяльності туристичного підприємства «Соната»;
3. досліджено методи управління якістю на туристичному підприємстві;
4. визначено проблеми впровадження систем менеджменту якості послуг у сфері туризму;
5. розглянуто рекомендації щодо оптимальної організаційної структури управління туристичним підприємством «Соната»;
6. розглянуто оптимізацію системи менеджменту якості туристичного підприємства «Соната».

Отже, слід практикувати постійне оцінювання функціонування процесів виконання послуг, що дозволяє виявляти резерви поліпшення якості послуг і активно їх реалізовувати. Для проведення такого оцінювання керівництву слід створити і підтримувати в робочому стані інформаційну систему зі збирання і поширення даних з усіх відповідних джерел. Керівництво має призначити відповідальних за ведення інформаційної системи і за поліпшення якості послуг.

Таким чином, проаналізувавши вплив якості продукції, робіт та послуг на діяльність підприємства, яке їх виробляє чи надає, можемо сказати, що чим якісніші продукція, роботи та послуги, тим підприємство краще розвивається. В наш час конкуренція дуже велика, і тому лише за рахунок

відповідної якості на продукцію, роботи та послуги, можливо здійснювати свою діяльність.

При розробці системи управління якістю обслуговування на туристичному підприємстві ТОВ «Соната» має бути забезпечено органічну, планову взаємодію усіх її підсистем на всіх етапах функціонування.

Досягнення ефективності системи управління якістю обслуговування на підприємстві ТОВ «Соната» не може бути забезпечено без використання різних форм конкретної участі й активного впливу обслуговуючого та управлінського персоналу на підвищення якості обслуговування туристів, туристичних агентів та контрагентів.

В результаті дослідження виявлено наступні найсуттєвіші проблеми, які потребують розв'язання на підприємстві:

- зниження темпів зростання обсягів реалізації продукції;
- збільшення обсягу витрат.

Однією із задач запровадження системи управління якістю в ТОВ «Соната» має стати організація підготовки та перепідготовки кадрів, забезпечення росту кваліфікації робітників.

Стратегія CRM передбачає використання автоматизованої системи, яка дозволяє мінімізувати людський фактор при роботі з клієнтами, підвищити прозорість діяльності в сферах продажу, маркетингу і клієнтського обслуговування, чітко координувати взаємодію різних служб підприємства ТОВ «Соната».

АНОТАЦІЯ

Ніколенко А.О. «Управління якістю послуг на прикладі туристичної фірми «Соната»,
(*прізвище та ініціали студента*) (*назва кваліфікаційної роботи*)
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності
«туризм» за магістерською програмою «економіка та організація туристичної діяльності»,
Одеський національний економічний
університет м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів.

У роботі розглядаються теоретичні основи якості надання послуг на туристичних підприємствах, було проведено загальну характеристику туристичної фірми «Соната» і аналіз результатів її виробничої діяльності, також було запропоновано впровадити сучасну систему менеджменту якості на туристичному підприємстві.

У першому розділі розглядаються сутність, особливості тур послуг та система показників якості послуг, досліджуються методи управління якістю на туристичному підприємстві.

В другому розділі проведено загальну характеристику турфірми «Соната» і аналіз результатів її виробничої діяльності, виявлено слабкі місця підприємства.

У третьому розділі внесено рекомендації щодо оптимальної організаційної структури управління підприємством, для підвищення якості надання послуг, розглянуто оптимізацію системи менеджменту якості туристичного підприємства «Соната».

Ключові слова: туристична послуга, якість туристичних послуг, управління якістю, туристичне підприємство, вдосконалення.

ANNOTATION

Nikolenko A.O., «An improvement of quality of provision the tourist services»,
(*students surname and initials*) (*work title*)
thesis for Master degree in specialty «Tourism»
under the program
Economy and organization of tourism activity
Odessa National Economic University
Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study is the process of quality management of tourist enterprises.

The work deals with the theoretical basis of the provision of servants to the tourist enterprises, a mysterious description of the tourist company «Sonata», and the analysis of the production activity results, and also proposed the introduction of modern quality management systems at a tourist enterprise.

The first chapter deals with the essence, features of tour services and a system of service quality indicators, examines the methods of quality management at a tourist enterprise.

In the second section, the mysterious characteristics of travel agencies «Sonata» and analysis of the results of production activities were conducted, weak missions and enterprises were revealed.

The third section includes recommendations on optimal organizational structure of enterprise management, to improve the quality of service provision, optimization of the quality management system of the tourist enterprise «Sonata».

Keywords: tourist service, quality of tourist services, quality management, tourist enterprise, improvement.