

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, МАРКЕТИНГУ І ТУРИЗМУ

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: «Управління ефективністю надання послуг туристичним підприємством (на матеріалах Туристичного клубу «САКВОЯЖ»)»

«Managing the efficiency of service provision by the tourist enterprise (on the materials of the Tourist Club «SAKVOYAZH»)»

Виконав: здобувач другого (магістерського)  
рівня вищої освіти групи БТУР  
спеціальності 242 «Туризм»  
(шифр і назва спеціальності)  
освітньо-професійної програми «Туризм»  
Перелигіна А.С.  
(прізвище та ініціали здобувача)  
Керівник Билим О.С.  
(прізвище та ініціали)

Хмельницький 2024 рік

# ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 242 «Туризм»

Освітньо-професійна програма «Туризм»

## ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри

\_\_\_\_\_ к.е.н., доц. Руслан НАБОКА

« 05 » \_\_\_\_\_ 10 2023 р.

## ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

Перелигіній Аллі Сергіївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Управління ефективністю надання послуг туристичним підприємством (на матеріалах Туристичного клубу «САКВОЯЖ»)»

керівник роботи Билим Олена Сергіївна, докт.філос., ст.викладач

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від 04 жовтня 2023 р., №531-с

2. Строк подання здобувачем роботи 25 січня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи планові та звітні дані щодо діяльності Туристичного клубу «САКВОЯЖ» за період 2021–2023 рр.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити:

Вступ, Розділ 1. Теретичні основи управління якості надання послуг підприємством сфери туризму

Розділ 2. Оцінка ефективності надання послуг туристичним клубом «Саквояж»

Розділ 3. Розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності надання послуг туристичним підприємством, Висновки та пропозиції, Список використаних джерел.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Табл. 16 рис. 3, додатки 1 Наочний матеріал на 8 аркушах

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ім'я та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Консультант з написання I-III розділів	Олена БИЛИМ – док.філос.,ст. викладач		
Консультант з нормоконтролю	Олена БИЛИМ– док.філос.,ст. викладач		

7. Дата видачі завдання 04 жовтня 2023 року

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Огляд літературних джерел з теми	05.10.2023 -09.10.2023	виконано
2	Складання і затвердження плану роботи	10.10.2023 - 11.10.2023	виконано
3	Робота над теоретико-методичним розділом	12.10.2023 - 20.10.2023	виконано
4	Робота над дослідницько-аналітичним розділом	21.10.2023 - 05.11.2023	виконано
5	Робота над проектно-рекомендаційним розділом	06.11.2023 - 20.11.2023	виконано
6	Формулювання висновків за темою дослідження	21.11.2023 - 11.12.2023	виконано
7	Оформлення роботи	12.12.2023 - 10.01.2024	виконано
8	Надання роботи керівнику для перевірки та написання подання	11.01.2024 - 14.01.2024	виконано
9	Подання роботи для перевірки у КСПНП	15.01.2024	виконано
10	Захист роботи в ЕК	24.01.2024	

Здобувач

\_\_\_\_\_ Алла ПЕРЕЛИГІНА  
( підпис ) (ім'я прізвище)

Керівник роботи

\_\_\_\_\_ Олена БИЛИМ  
( підпис ) (ім'я прізвище)

## АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі магістра Перелигіної А.С. на тему «Управління ефективністю надання послуг туристичним підприємством (на матеріалах Туристичного клубу «САКВОЯЖ») розглянуто: теоретичні аспекти надання туристичних послуг, визначено алгоритми їх формування; тенденції розвитку якості туристичних послуг, оцінено їх динаміку, спрогнозовано їх подальший розвиток в контексті управління ефективністю надання послуг туристичним підприємством; проаналізовано господарську діяльність підприємства; проведена оцінка асортименту та якості послуг туристичного клубу; розроблено рекомендації щодо впровадження коучингово методу задля підвищення кваліфікації та професіоналізму персоналу, що сприятиме підвищенню ефективності надання послуг туристичним підприємством.

*Ключові слова:* ефективність надання послуг, туристичне підприємство, якість туристичних послуг, механізм управління якістю, туристичний продукт, коучинг.

## ABSTRACT

In the master's thesis of A.S. Perelyghina on the topic Managing the efficiency of service provision by the tourist enterprise (on the materials of the Tourist Club «SAKVOYAZH»), the following are considered: theoretical aspects of the provision of tourist services, the algorithms of their formation will be determined; trends in the development of the quality of tourist services, their dynamics were evaluated, their further development was predicted in the context of managing the effectiveness of the provision of services by a tourist enterprise; the economic activity of the enterprise was analyzed; an assessment of the range and quality of tourist club services was carried out; recommendations were developed for the implementation of the coaching method to improve the qualifications and professionalism of the staff, which will contribute to increasing the efficiency of the provision of services by the tourist enterprise.

*Keywords:* efficiency of service provision, tourist enterprise, quality of tourist services, quality management mechanism, tourist product, coaching.

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b>	6
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВОМ СФЕРИ ТУРИЗМУ</b>	9
1.1. Взаємозв'язок між якістю надання послуг та ефективністю підприємства	9
1.2. Сутність та особливості механізму управління ефективністю надання туристичних послуг	16
1.3. Методи оцінки ефективності надання послуг туристичним підприємством	26
Висновки до розділу 1	30
<b>РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИМ КЛУБОМ «САКВОЯЖ»</b>	32
2.1. Загальна характеристика Туристичного клубу «САКВОЯЖ»	32
2.2. Оцінка якості послуг Туристичного клубу «САКВОЯЖ»	36
2.3. Аналіз ефективності надання послуг досліджуваного підприємства	48
Висновки до розділу 2	59
<b>РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ</b>	61
3.1. Напрями вдосконалення якості надання туристичних послуг	61
3.2. Впровадження заходів щодо підвищення ефективності надання туристичних послуг на досліджуваному підприємстві	83
Висновки до розділу 3	88
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b>	89
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	93
<b>ДОДАТКИ</b>	100

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Значна частина країн світу орієнтує свою економіку на індустрію туризму, що є однією з основних причин стрімкого розвитку цієї сфери та пояснює важливість для економічного зростання держав. Близько 10% виробленого валового продукту припадає на туризм та майже 30% всієї світової торгівлі послугами.

Туризм є однією з найприбутковіших та найдинамічніших галузей світової економіки. Україна поступово займає пріоритетні позиції на ринку туристичних послуг, попри недосконале правове поле, недостатньою підтримкою з боку держави, недостатньою розбудовою необхідної інфраструктури, негативним впливом після пандемії та суттєвими обмеженнями у зв'язку з повномасштабними бойовими діями. Зважаючи на низький попит на ринку туристичних послуг в Україні, що виник за вищеперерахованих факторів, виникає необхідність у підвищенні якості надаваних послуг, задоволення споживчого попиту, що досягається через ефективне управління в туристичній діяльності.

Актуальним залишається проблема якості надання туристичних послуг, а тому підприємцям важливо зрозуміти, що в майбутньому конкурентним туристичне підприємство буде тоді, коли його кількість та спектр послуг, будуть в першу чергу, якісними.

Проблеми управління ефективністю надання послуг на підприємствах туристичної галузі, зокрема туристичних клубів, були акцентними у наукових дослідженнях вчених різних країн, серед яких: Бала Р.Д., Гурієвська В., Захарчин Г.М., Миколайчук І., В.А. Никифорак, О.І. Мельник, Ю.О. Белінська, Джерелюк Ю.О., Драчук Г.Є., Клименко Л. П., Кравчук Н.М., Мальська М. П., Рожок М.В.

**Метою роботи** є розробка рекомендацій щодо вдосконалення процесів ефективного управління якістю надання послуг туристичним підприємством.

**Завданнями даної роботи** є визначення ефективності управління та

обслуговування в індустрії туризму; проаналізувати господарську діяльність підприємства; оцінка асортименту та якості послуг туристичного клубу; розробка рекомендацій щодо методів управління задля підвищення ефективності надання послуг.

*Об'єктом дослідження є управління ефективністю процесами надання послуг Туристичним клубом «САКВОЯЖ».*

*Предметом даної роботи є сукупність теоретико-методологічних та практичних питань щодо формування ефективного механізму управління якістю послуг туристичного клубу.*

Джерелами інформації в роботі стали наукової і навчальної літератури, періодичних видань, матеріалів, нормативні документи підприємства, організаційна структура підприємства, статистичні звіти.

У роботі використані наступні **методи**: метод накопичення інформації, дозволив розкрити теоретичні аспекти надання туристичних послуг, визначити алгоритми їх формування; використання методу статистичного аналізу, що дозволило визначити тенденції розвитку якості туристичних послуг, оцінити їх динаміку, прогнозувати їх подальший розвиток в контексті управління ефективністю надання послуг туристичним підприємством.

**Практичне значення** одержаних результатів полягає в можливості їх застосування на інших підприємствах туристичної галузі. Розроблені науково-методичні рекомендації щодо підвищення ефективності надання послуг туристичним підприємством що у довгостроковій перспективі дозволить покращити показники діяльності та конкурентоспроможності підприємства на ринку туристичних послуг регіону.

**Апробація результатів роботи.** Викладені в кваліфікаційній роботі магістра основні результати дослідження, висновки та рекомендації, доповідалися і були схвалені на Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції «Міжгалузеві бізнес-інтеграції у сфері виробництва товарів і послуг» (м. Херсон – м. Хмельницький, ХНТУ, 28 листопада 2023 року).

**Структура й обсяг роботи.** Основний текст роботи викладений на сторінках, складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 57 найменувань на 7 сторінках. Робота містить 3 рисунка, 16 таблиць.