

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, МАРКЕТИНГУ І ТУРИЗМУ

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи магістра

на тему «Управління якістю послуг туристичного підприємства
(на матеріалах ТОВ «АРТревел.кс)»

Management of services quality of the tourism enterprise
(on the materials of LLC «ARTrevel.ks)

Виконав: студент 2 курсу, групи 6МНгт
спеціальності 073 «Менеджмент»,
освітньо-професійної програми «Менеджмент
готельного і туристичного бізнесу»

Ю.І. Яровий

Керівник Ю.О. Джерелюк

Рецензент К.О. Шилкіна

Херсон – 2020 р.

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу
Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму
Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітньо-професійна програма «Менеджмент готельного і туристичного бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри

_____ к.е.н., доцент Р.М. Набока
« _____ » _____ 2020 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА**

Яровому Юрію Ігоревичу

1. Тема роботи: «Управління якістю послуг туристичного підприємства (на матеріалах ТОВ «АРТревел.кс»)»

керівник роботи д.е.н., доцент Ю.О. Джерелюк

затверджена наказом вищого навчального закладу від «05» жовтня 2020 р., № 546-С

2. Строк подання студентом роботи «14» грудня 2020 р. _____

3. Вихідні дані до роботи державні статистичні матеріали, планові і звітні дані підприємства ТОВ «АРТревел.кс» за 2018–2019 рр.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити):

Вступ. Розділ 1. Теоретичні засади управління якістю послуг туристичного підприємства. Розділ 2. Комплексне оцінювання якості надання послуг туристичним підприємством ТОВ «АРТревел.кс». Розділ 3. Обґрунтування напрямів удосконалення управління якістю послуг на туристичному підприємстві ТОВ «АРТревел.кс». Спецчастина. Висновки та пропозиції. Список використаних джерел.

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

наочний матеріал на сторінках формату А4

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Консультант з охорони праці</i>	С.І. Кузнецов, доцент		
<i>Консультант з використання ПЕОМ</i>	Ю.О. Джерелюк, професор		
<i>Консультант з нормоконтролю</i>	Т.В. Пацай, ст. викладач		

7. Дата видачі завдання «05» жовтня 2020 року

8. КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапу роботи	Примітка
1	Робота над теоретико-методичним розділом	До 15.10.2020 р.	<i>виконано</i>
2	Збір матеріалів для написання кваліфікаційної роботи магістра	До 25.10.2020 р.	<i>виконано</i>
3	Робота над дослідницько-аналітичним розділом	До 10.11.2020 р.	<i>виконано</i>
4	Робота над проектно-рекомендаційним розділом	До 25.11.2020 р.	<i>виконано</i>
5	Робота над висновками і пропозиціями	До 30.11.2020 р.	<i>виконано</i>
6	Представлення завершеної роботи керівнику	До 04.12.2020 р.	<i>виконано</i>
7	Отримання відзивів та рецензій	До 07.12.2020 р.	<i>виконано</i>
8	Подання завершеної роботи для перевірки на плагіат	До 10.12.2020 р.	<i>виконано</i>
9	Підготовка до захисту кваліфікаційної роботи магістра	До 15.12.2020 р.	<i>виконано</i>

Студент _____ Ю.І. Яровий

Керівник роботи _____ Ю.О. Джерелюк

АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі магістра на тему «Управління якістю послуг туристичного підприємства (на матеріалах ТОВ «АРТревел.кс»)» узагальнено теоретичні аспекти дослідження якості туристичних послуг; досліджено науково-теоретичне підґрунтя управління якістю послуг на туристичних підприємствах та проаналізовано методики оцінювання якості послуг на туристичному підприємстві; проведено оцінювання показників якості обслуговування та якості функцій управління на туристичних підприємствах; визначено комплексний показник якості обслуговування та загальну оцінку якості функцій управління на туристичних підприємствах; запропоновано пріоритетні напрями підвищення якості функцій управління та якості обслуговування на туристичному підприємстві.

Ключові слова: якість функцій управління, якість обслуговування, управління якістю послуг, туристичне підприємство, комплексна оцінка, напрями підвищення.

SUMMARY

In the master's qualification work on the theme « Management of services quality of the tourism enterprise (on the materials of LLC «ARTrevel.ks») the theoretical aspects of research of quality of tourist services are generalized; the scientific and theoretical basis of quality management of services at tourist enterprises is investigated and methods of estimation of quality of services at the tourist enterprise are analyzed; the evaluation of indicators of service quality and quality of management functions at tourist enterprises was carried out; the complex indicator of quality of service and the general estimation of quality of management functions at the tourist enterprises is defined; the priority directions of increase of quality of functions of management and quality of service at the tourist enterprise are offered.

Key words: quality of management functions, quality of service, management of services quality, tourist enterprise, complex assessment, directions of increase.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	9
1.1. Теоретичні аспекти дослідження якості туристичних послуг	9
1.2. Науково-теоретичне підґрунтя управління якістю послуг на туристичних підприємствах	19
1.3. Вибір і застосування методики оцінювання якості послуг на туристичному підприємстві.....	29
Висновки до розділу 1.....	35
РОЗДІЛ 2. КОМПЛЕКСНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ТОВ «АРТРЕВЕЛ.КС»...	37
2.1. Фінансово-економічна характеристика підприємства і особливості його функціонування з використанням ПЕОМ.....	37
2.2. Оцінювання показників якості обслуговування в туристичних підприємствах.....	49
2.3. Оцінювання якості функцій управління на туристичному підприємстві.....	58
Висновки до розділу 2.....	66
РОЗДІЛ 3. ОБҐРУНТУВАННЯ НАПРЯМІВ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «АРТРЕВЕЛ.КС».....	69
3.1. Економічне обґрунтування ефективності заходів, спрямованих на підвищення якості обслуговування клієнтів	69
3.2. Вплив розроблених заходів на показники підвищення якості обслуговування на підприємстві	80
3.3. Формування системи управління якістю послуг туристичного підприємства.	86
Висновки до розділу 3.....	92
СПЕЦЧАСТИНА: ОХОРОНА ПРАЦІ	95
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	103
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	107
ДОДАТКИ.....	112