

Міністерство освіти і науки України
Державний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Якість послуг туристичного підприємства та шляхи її підвищення»

(за матеріалами туристичної компанії «Trigor Tour»)

Здобувача вищої освіти
4 курсу, групи Т-41д,
спеціальності 242 «Туризм»
освітньої програми
«Туризм»

Боцян
Ірини
Миколаївни

Науковий керівник
кандидат географічних наук,
доцент

Кізюн
Алла
Григорівна

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук,
доцент

Онищук
Наталя
Вікторівна

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ	5
1.1. Теоретичні засади забезпечення якості туристичних послуг	5
1.2. Розробка та впровадження системи управління якістю на туристичному підприємстві	10
1.3. Методи дослідження якості туристичних послуг	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ТУРИСТИЧНОЇ КОМПАНІЇ «TRIGOR TOUR»	20
2.1. Загальна характеристика туристичної компанії «Trigor Tour»	20
2.2. Оцінка конкурентоспроможності та позиціонування досліджуваного підприємства	24
2.3. Аналіз якості послуг в «Trigor Tour»	27
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ТУРИСТИЧНІЙ КОМПАНІЇ «TRIGOR TOUR»	34
3.1. Основні заходи, спрямовані на підвищення якості послуг	34
3.2. Економічне обґрунтування запропонованих заходів щодо вдосконалення якості послуг	38
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	48
ДОДАТКИ	52

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення і словник : чин. від 10.01.2001 р. Київ: Держстандарт України, 2001. 27 с.
2. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. Київ: Держстандарт України, 2001. 23 с.
3. ДСТУ 180 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги: чин. від 10.01.2001 р. Київ: Держстандарт України, 2001. 44 с.
4. Березін О. В., Міценко Н. Г., Дуда С. Т. Управління потенціалом підприємства: навч. посіб. Львів: Магнолія. 2019. 308 с.
5. Белоусова О. С., Афанас'єва О. С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах підготовки до Євро 2012. *Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту* 2017. №2. С. 53-60.
6. Данилюк Л. П. Сутність управління якості готельно-ресторанних послуг. *Вісник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. 2016. № 12 С. 78-83.
7. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2018. 414 с.
8. Дубодєлова А. В. Система управління якістю готельно-ресторанних послуг: методологічні аспекти. *Проблеми економіки та управління. Львів: Вид-во Нац. ун-ту Львів. Політехніка*, 2018. №611. С.130-134.
9. Загальні відомості про «Trigor Tour» URL: <https://trigor-tour.uaprom.net/> (дата звернення: 08.04.2022).
10. Гірняк П. П. Менеджмент: підручник. Львів: Магнолія. 2019. 352 с.
11. Іванова Л. О. Маркетинг готельно-ресторанного і ресторанного господарства. Львів: Магнолія. 2019. 216 с.
12. Іванова Л. О., Музика О. М. Моніторинг світового ринку готельно-ресторанних і ресторанних послуг: навч. посіб. Львів: Магнолія. 2019. 227 с.

13. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 280 с.
14. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 28 с.
15. Кукліна Т. С., Корнієнко Т. М. Дослідження якості послуг у закладах ресторанного господарства. *Миколаївський національний університет ім. В. О. Сухомлинського*. 2019. №11. С. 416–419.
16. Кучер Д. Б. Підвищення якості готельних послуг через внутрішню оптимізацію процесів надання послуг на вітчизняних підприємствах готельного господарства URL: http://tourlib.net/statti_ukr/kucher2.htm. (дата звернення: 11.04.2022).
17. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.
18. Мальська М. П. Управління сферою готельно-ресторанного господарства: теорія та практика. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.
19. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах. *Вісник КНТЕУ*. 2016. №1.
20. Момот В. М., Нежурко В. В. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу. *Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі*. 2017. № 3. С. 71–79. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eupmg_2011_3_9 (дата звернення: 5.03.2022).
21. Науменко М. О. Управління якістю обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2017. № 33. С. 121-123.
22. Нездойминов С. Г. Роль персонала в забезпеченні якості гостиничних послуг. *Економіка, управління, фінанси: теорія і практика*: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2018. С. 31–34.

23. Оливко О. А. Організація управління якістю комплексного туристичного обслуговування. *Вісник Львівського інституту економіки і туризму*. Львів: ЛІЕТ, 2019. № 9. С.134-137.

24. Оливко О. А. Оцінка якості комплексного туристичного продукту. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. Київ: КНТЕУ, 2017. № 2(100). С. 58-63

25. Оливко О. А. Управління якістю комплексного туристичного обслуговування (Тема 8). Туроперейтинг: навч. посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2019. С. 137-153.

26. Осадчук О. П. Наукові підходи до визначення поняття «якість» . *Наукові праці НУХТ*. № 44. 2017. с. 155-159.

27. Основи комплексного управління якістю. / Ланциські Є., Янушек Х. та ін.. Київ: КНТЕУ, 2018. 289с

28. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 228 с.

29. Попіль Н. В. Управління якістю туристичних послуг в умовах конкурентного середовища. *Сучасні тенденції розвитку міжнародного бізнесу та туризму в Україні: матеріали міжн. наук.-практ. конф. студентів та молодих вчених, м. Тернопіль, 2-3 квітня 2015р.* Тернопіль: ТНЕУ, 2015. С. 194-195.

30. Романовська О. Л. Удосконалення систем управління якістю у закладах готельного та ресторанного бізнесу країни. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки*. 2016. Вип. 3-4. С. 169-179

31. Русавська В. А. Категорія «якість» у контексті функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018. Вип. 2. С. 114-126.

32. Рябенька М. О. Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. *Причорноморські економічні студії*. 2020. Вип. 52(2). С. 46-51.

33. Сахно Є. Ю., Дорош М. С., Ребенок А. В. Менеджмент сервісу: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 328с.

34. Стригунова М., Читалкіна М. Оцінювання якості готельних послуг. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2017. № 6. С. 66-67.
35. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Босовська М. В. Управління якістю туристичних послуг: конспект лекцій. Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2019. 107 с.
36. Томалья Т. С., Щипанова Я. І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Управління. Інновації*. 2014. №2 (12). URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56. (дата звернення: 08.04.2021).
37. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Донецьк: Національний університет економіки і торгівлі імені М.Тугана-Барановського, 2016. 328 с.
38. Усіна А. І., Давидова О. Ю., Сегеда І. В., Кононенко Т. П. Організація послуг харчування: підручник. Харків: ХНУМГ, 2017. 183с.
39. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підруч. URL: http://www.info-library.com.ua/books-text_9750.html(дата звернення: 05.04.2022).
40. ISO 9000:2000 (ДСТУ ISO 9000-2001). Системи управління якістю. Загальні положення. Словник. Київ: Держспоживстандарт України, 2001.