

ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ
ТЕХНОЛОГІЇ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ

Апілат Олена Віталіївна

УДК 796.5:330.567.324

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ

Спеціальність 08.07.05 – економіка торгівлі та послуг

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Харків –2001

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Харківській державній академії технології та організації харчування Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник: докторант, кандидат економічних наук, доцент Яцун Леонід Миколайович,
Харківська державна академія технології та організації харчування

Офіційні опоненти:

- доктор економічних наук, професор Карсекін Валерій Іванович, Київський національний торговельно-економічний університет Міністерства освіти і науки України, професор кафедри економіки і менеджменту готельного господарства і туризму;
- кандидат економічних наук, доцент Ковешников Володимир Сергійович, Київський інститут туризму, економіки та права, завідувач кафедри менеджменту та маркетингу туризму і готельного господарства.

Провідна установа – Інститут економіки НАН України, відділ соціальної сфери, доходів та рівня життя.

Захист дисертації відбудеться 16 лютого 2001 р. о 10 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К64.088.02 при Харківській державній академії технології та організації харчування за адресою: 61051, Харків-51, вул. Клочківська, 333.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Харківської державної академії технології та організації харчування за адресою: 61051, Харків-51, вул. Клочківська, 333.

Автореферат розісланий 15 січня 2001 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

В.І.Оспіщев

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сучасний період становлення ринкових відносин в Україні характеризується розвитком економічних реформ, загостренням конкуренції, що обумовлює необхідність підвищення якісних характеристик продукції, в тому числі і якості послуг в туризмі.

Це викликано тим, що туризм є однією з галузей світового господарства, яка динамічно розвивається і посідає друге місце після комп'ютерної та електронної промисловості, випереджаючи такі галузі, як нафтопереробка і автомобілебудування.

По оцінці Всесвітньої туристичної організації (ВТО) на долю туризму припадає близько 6 % світового валового національного продукту, 7 % сумарних капітальних вкладень, 11 % світових споживчих витрат, 5 % всіх податкових надходжень.

Економічні переваги розвитку туризму безперечні: витрати на створення одного робочого місця в 20 разів менші, ніж у промисловості. Туризм відноситься до трудомістких галузей і сприяє підвищенню зайнятості населення.

Законом України "Про туризм" та Програмою розвитку туризму до 2005 року передбачені стратегічні напрямки розвитку туризму в ході становлення ринкових відносин.

Туризм в нашій країні виділений в окрему галузь народного господарства, яка здатна приносити високий прибуток, активно сприяти економічному розвитку суспільства, результати діяльності якої знаходять відображення в кількості туристичних відвідувань і доходах від туризму. На фоні обсягу туристичних послуг, в умовах посилення конкуренції на світовому туристичному ринку особливої актуальності і значення набуває реформаторський підхід до розв'язання багатьох проблем, в тому числі і питань визначення якості туристичних послуг. Значний вклад у дослідження теоретичних і практичних основ якості послуг внесли праці вчених Окрепилова В.В., Кочерги О.І., Карсекіна В.І., Ільєнкової С.Д., Качанова В.С., Гличева А.В., Панова В.П., Квартальнова В.О., Крачила М.П., Кабушкіна М.І., Кузнецової Н.М., Ф.Котлера, Д.Боуена, Д.Мейкенза та ін.

Вивчення опублікованих праць з питань якості туристичних послуг засвідчує про відсутність достатньо повного розгляду проблеми якості послуг в туризмі і визначення інтегральної її оцінки. Актуальність цих питань, недостатність теоретичної розробки і практичного використання обумовили вибір теми і цільову спрямованість дисертаційного дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Обраний напрямок дослідження пов'язаний з науково-дослідними роботами, що виконані кафедрою менеджменту Харківської державної академії технології та організації харчування, де написана дисертація. Основні розробки і практичні пропозиції були використані при виконанні

держбюджетної науково-дослідної роботи №21-93-94 “Управління якістю обслуговування в туристських підприємствах харчування та готелях” та госпдоговірної роботи № 14-95 “Розробка учбових програм для структурних підрозділів туркомплексу “Туцульщина”.

Мета і задачі дослідження. Мета дисертаційного дослідження полягає в аналітичній оцінці якості послуг у підприємствах туризму, в розробці економіко-організаційного механізму управління якістю послуг, а також у вдосконаленні методики оцінки якості послуг. Досягнення поставленої мети зумовило вирішення наступних задач:

- узагальнити накопичений досвід по вивченню економічної категорії якості і якості як об’єкта управління;
- оцінити роль і значення індустрії туризму в створенні якісного туристичного продукту;
- розробити схему класифікації послуг та виділити ключові показники оцінки якості;
- дослідити зовнішні фактори, які впливають на якість послуг в туризмі;
- провести аналіз стану якості послуг на підприємствах АТ “Укрпрофтур”, виявити і дослідити внутрішні фактори, які формують якість послуг;
- встановити зв’язок між якістю послуг та вказаними факторами;
- розробити економіко-організаційний механізм управління якістю послуг в туризмі;
- розробити методику оцінки якості послуг в туризмі.

Предметом дослідження є якість послуг в туризмі та формуючі її чинники.

Об’єктом дослідження стали 23 обласні дочірні підприємства туризму, які розглядалися як система підприємств Українського закритого акціонерного товариства по туризму та екскурсіях “Укрпрофтур”, що здійснює туристичну діяльність.

Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації.

Методи дослідження. У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові методи аналізу, синтезу, абстракції, порівняння, економіко-статистичні методи збору та обробки інформації: вибіркового, групування, середніх та відносних величин, економіко-математичні методи. Обробка даних здійснювалася за допомогою ПЕОМ з використанням пакета Excel – V.7.0 для Windows і Statgraphics.

Наукова новизна дослідження. Наукова новизна отриманих результатів полягає в уточненні теоретичного змісту і розробці рекомендацій з удосконалення методики оцінки якості туристичних послуг. У процесі дослідження отримано такі результати:

- уточнено і поглиблено зміст та характеристику категорії якості туристичних послуг з урахуванням пріоритету споживача;
- визначено зростаючу роль індустрії туризму та її вплив на якість послуг;

- уточнено класифікацію туристичних послуг з урахуванням новітніх технологій їх надання;
- оновлено систему показників для оцінки якості туристичних послуг на базі системного підходу;
- визначено систему факторів, які впливають на якість послуг;
- досліджено природу впливу факторів зовнішнього середовища на якість послуг;
- визначено вплив внутрішніх факторів на якість послуг з використанням експертних методів і статистичних оцінок;
- розраховано кількісний взаємозв'язок факторів і показників якості послуг із застосуванням методів кореляційно-регресивного аналізу;
- запропоновано організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг;
- удосконалено методику оцінки якості туристичних послуг.

Практичне значення одержаних результатів полягає:

- в визначенні факторів, що формують якість послуг в туризмі;
- в розробці комплексної системи показників оцінки якості послуг;
- в розробці економіко-організаційного механізму управління якістю послуг в туризмі;
- в розробці методики визначення комплексного показника якості туристичних послуг;
- в можливості використання розробленої методики для прогнозування якості послуг з урахуванням конкретних особливостей підприємств туризму.

Пропозиції та рекомендації, що надані в дисертації, дозволять підприємствам туризму самостійно визначити комплексний показник якості послуг та ступінь впливу на них окремих факторів, а також прогнозувати підвищення якості послуг.

Практичне втілення результати дослідження набули шляхом впровадження в діяльності підприємств:

- Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України (довідка №1/6877 від 08.12.2000 р.);
- Українського закритого акціонерного товариства по туризму та екскурсіях “Укрпрофтур” (довідка №472/1 від 05.12.2000 р.);
- готельного комплексу “Турист” м. Київ (довідка №190/1 від 28.11.2000 р.);
- Української асоціації туризму (довідка №75 від 28.12.2000 р.);
- готелю “Московський” Управління справами Верховної Ради України м. Київ (довідка №15-7/19-537 від 18.12.2000 р.);
- у навчальному процесі Харківської державної академії технології та організації харчування (протокол засідання кафедри менеджменту № 8 від 17 квітня 2000 р., № 3 від 18 вересня 2000 р.).

Особистий внесок здобувача. Дисертаційна робота є результатом самостійного наукового дослідження. Теоретичні узагальнення, положення, висновки, рекомендації та розробки одержані автором самостійно на основі проведеного дослідження факторів, що впливають на формування якості послуг, та узагальнення експертних оцінок. Аналітична частина роботи виконана на основі обробки звітних даних туристичних підприємств системи “Укрпрофтур”, а також результатів спостережень, опитувань керівників, фахівців, споживачів, що були проведені дисертантом.

Апробація результатів дисертації. Результати досліджень були оприлюднені: на наукових конференціях Харківської державної академії технології та організації харчування в 1995–2000 рр.; на Всеукраїнській науковій конференції “Проблеми розвитку туризму в Україні і завдання відновлення історичної пам’яті народу засобами туризму” (Київ – Косів, 1994 р.); на міжнародній науково-практичній конференції “Проблеми якості у громадському харчуванні, готельному господарстві і туризмі” (Київ, 1998 р.).

Публікації. За темою дисертації опубліковано 10 статей, 6 із них – у фахових виданнях загальним обсягом 1,7 друк. аркушів; 4 – у збірниках наукових робіт обсягом 1,1 друк. аркушів; у 2 тезах конференцій – 0,5 друк. аркушів. Загальний обсяг 3,3 друк. аркушів.

У роботах, опублікованих у співавторстві, здобувачеві належать збирання, обробка дослідних даних та отримання результатів.

Структура і обсяг дисертації. Дисертаційна робота складається з вступу, трьох розділів і висновків, викладених на 150 сторінках машинописного тексту. Робота містить 22 таблиці, 26 рисунків, 30 додатків і список використаних джерел – з 111 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначені мета і завдання, відображено наукову новизну і практичне значення роботи.

У першому розділі – “Теоретичні основи якості послуг в туризмі” – розкрито економічну сутність категорії якості послуг, її особливості в туризмі; розглянуто категорію потреби як початкову основу формування якості послуг. Запропоновано класифікацію послуг та показників оцінки їх якості. Визначено роль індустрії туризму та її вплив на рівень якості послуг.

Дослідження теоретичних основ категорії якості та їх відмінних особливостей в туризмі показало, що ця категорія багатогранна і в кожній конкретній ситуації відповідає визначеним цілям та задачам управління. Пропонується в сучасних умовах розглядати якість з двох сторін: виробника і споживача, що обумовлює відповідність їх інтересів і є характерною рисою ринкової економіки.

Питання теорії і практики якості в туризмі України розглядаються як пріоритетні на основі

першості споживача по відношенню до виробника послуг. Пропонується якість туристичної послуги визначати як характеристику об'єкту, що відповідає його здібностям задовольняти встановлені та передбачувані в майбутньому потреби споживача.

Визначена сутність та зміст індустрії туризму як комплексної системи, що забезпечує задоволення потреб під час тимчасового перебування людей у мандрівці. Зростаюча роль індустрії туризму та її вплив на якість послуг в умовах ринкових перетворень та інтеграції в світовий туристичний простір знайшли відображення в збільшенні чисельності туристів у світі та валютних надходжень від туризму. На кінець століття кількість туристів досягла майже 1 млрд.чол., а обсяг надходжень – 1 трлн.дол. США (рис.1).

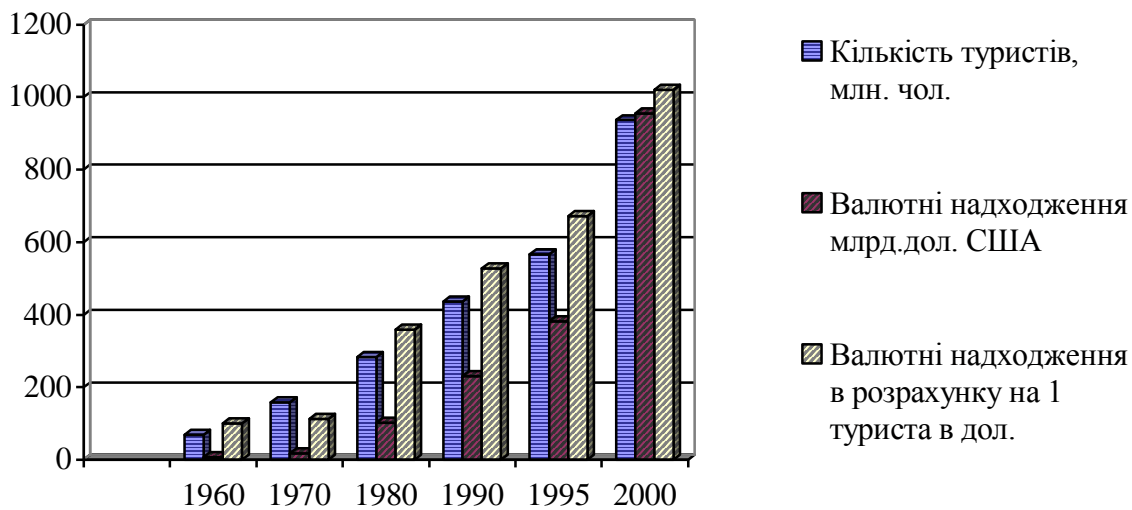


Рис.1. Динаміка розвитку туризму в світі за період 1960-2000 рр.

Складне соціально-економічне становище громадян України сьогодні не сприяє бурхливому розвитку туризму в країні (табл.1). Частка України в туристичному потоці світу складає лише 0,07 %, а в доходах – 0,13 %, що не відповідає її потенційним можливостям.

Таблиця 1

Динаміка та структура туристичних потоків в Україні
за період 1995-1999 рр.

№ п/п	Показники	Од. виміру	Р о к и					1999 р. до 1995 р., %
			1995	1996	1997	1998	1999	
1.	В'їзд іноземних туристів в Україну	млн. чол.	3,7	3,9	7,6	6,2	4,2	113,5

2.	Вийзд громадян України за кордон	– “ –	6,9	11,5	10,5	8,6	7,4	107,2
3.	Вітчизняний туризм (внутрішній)	– “ –	8,6	6,2	5,7	5,7	6,4	69,8
4.	Загальний обсяг туристичних потоків	– “ –	19,2	21,6	23,8	20,5	18,0	93,8
5.	Екскурсанти	– “ –	8,3	10,9	13,0	13,0	13,0	156,6

Підприємства системи акціонерного товариства по туризму і екскурсіях “Укрпрофтур”, які *являються об’єктом дослідження*, складають біля 40 % в загальному обсязі туристичної діяльності України і надають широким верствам населення туристичні послуги переважно соціальної орієнтації.

У роботі уточнено класифікацію туристичних послуг з урахуванням розвитку світової індустрії туризму, новітніх технологій, стандартів обслуговування та різноманітності складових елементів комплексної туристичної послуги.

Запропоновано за основу класифікації послуг взяти визначальні ознаки, характер та сферу їх використання.

На базі системного підходу оновлено систему показників для оцінки якості послуг в туризмі, яка відображає зростаюче значення інформації та різноманітність послуг, що надаються туристам (рис. 2).

Другий розділ – “Фактори, що впливають на формування якості послуг в підприємствах туризму” – присвячений аналізу впливу макроекономічного середовища та внутрішніх чинників на якість послуг. Економіко-математичний аналіз дозволив встановити форму зв’язку якості послуг в туризмі з тими чинниками, що на них впливають, виділити найважливіші, а також розробити модель залежності якості послуг від формуючих чинників, економічних показників та експертно встановлюваних оцінок.

Важливою проблемою туристичної галузі є завдання встановлення факторів, які визначають обсяги та структуру попиту на туристичні послуги.

Систематизовано і узагальнено фактори, що впливають на формування якості послуг в підприємствах туризму, одні з яких являються зовнішніми по відношенню до підприємства, інші – фактори внутрішнього характеру, які залежать від роботи підприємства. Якість комплексної туристичної послуги є результатом спільного і одночасного впливу всіх факторів.



Рис.2. Основні критерії якості комплексної туристичної послуги

Запропонована узагальнена класифікація факторів комплексної туристичної послуги (рис.3), згідно з якою до основних зовнішніх факторів віднесено: макросередовище і безпосереднє зовнішнє оточення підприємства (зовнішнє мікросередовище).



Рис. 3. Система визначальних факторів комплексної турпослуги

Згідно з даною системою, визначено вплив факторів, різних за своєю природою, від яких залежить стан, динаміка та формування попиту на послуги в туризмі.

Політика України в сфері туризму передбачає модернізацію та реконструкцію матеріально-технічної бази готельного, ресторанного, транспортного, комунікаційного господарства та приведення їх у відповідність до світових стандартів обслуговування.

Визначено, що туризм, як галузь економіки, може існувати та розвиватися при наявності як мінімум двох умов: вільного часу та матеріальних джерел для його організації. На обсяг попиту впливають численні макроекономічні соціальні фактори: грошові надходження та витрати населення, структура витрат, споживчі ціни, приріст заощаджень, частка туристсько-екскурсійних витрат у платних послугах.

Вивчення впливу внутрішніх факторів на якість послуг вказало на їх зв'язок безпосередньо з результатами діяльності підприємства. При виборі факторів бралось до уваги їх функціональне призначення та питома вага в витратах на надання комплексної туристичної послуги.

Для кількісного виміру факторів використано як статистичні показники, так і показники, що

встановлювалися експертними методами. Вивчено вплив та форму зв'язку інтегрального коефіцієнту якості послуг (Y) з набором:

1) кількісно вимірюваних чинників: x_1 - обсяг послуг, тис.грн.; x_2 - вартість основних засобів, тис.грн.; x_3 - обсяг послуг харчування, тис.грн.; x_4 - обсяг транспортних послуг, тис.грн.; x_5 – обсяг екскурсійного обслуговування, тис. грн.; x_6 - середньоспискова чисельність працівників, чол.; x_7 - кількість туроднів, тис.; x_8 - балансовий прибуток, тис.грн.; x_9 - коефіцієнт рекреації; x_{10} - коефіцієнт підприємницької активності;

2) встановлюваних експертним методом коефіцієнтів якості (у балах): x_{11} - рекламно-інформаційного забезпечення; x_{12} - розміщення; x_{13} - транспортних послуг; x_{14} – харчування; x_{15} - туристсько-екскурсійного обслуговування.

Для виміру кількісного зв'язку факторів та результуючого показника застосована багатфакторна регресійна модель.

Для розрахунку параметрів економіко-математичної моделі використано фактичний матеріал, зібраний з 23 туристичних підприємств, та експертні відомості про якість туристичних послуг в них. За допомогою методу кореляційного аналізу виявлена наявність мультиколінеарності між формуючими факторами. Для перевірки мультиколінеарних зв'язків між факторами використано алгоритм Феррара-Глобера і статистичні параметри Стьюдента.

Коефіцієнти регресійної моделі знаходились за допомогою методу найменших квадратів. З зазначених спочатку 15 факторів було залишено 10 ($x_1, x_2, x_3, x_5, x_8, x_{11}, x_{12}, x_{13}, x_{14}, x_{15}$).

Здійснено моделювання оцінки якості туристичних послуг з набором показників, визначених з допомогою гребневої регресії.

З використанням пакетів Excel –V.7.0 для Windows та Statgraphics розраховані характеристики регресійної моделі: коефіцієнти β_i ; значення теоретичної функції регресії y_i^{\wedge} (коефіцієнт якості туристичних послуг) для всіх спостережень вихідної таблиці; дисперсія помилок σ_n^2 ; коваріантна матриця; вектор помилок $u_i = y_i^{\wedge} - y_i$; стандартизовані коефіцієнти.

На підставі розрахованих характеристик регресійного рівняння після перевірки на мультиколінеарність в дисертації одержана конкретна модель інтегрального коефіцієнта якості турпослуг (Y):

$$Y = 0,388 + 2,299 \cdot 10^{-7} x_1 + 1,754 \cdot 10^{-7} x_2 + 5,039 \cdot 10^{-8} x_3 + 2,821 \cdot 10^{-5} x_5 + \\ + 9,212 \cdot 10^{-5} x_8 + 0,048 x_{11} + 0,015 x_{12} + 0,036 x_{13} + 0,094 x_{14} + 0,148 x_{15} .$$

Для перевірки достовірності модель досліджувалась також за допомогою методу головних компонент.

Коефіцієнт детермінації $R^2 = 0,921$ говорить про те, що 92,1 % варіації якості туристичних послуг пояснюються впливом розглянутих факторів, що дає право використовувати дане регресійне рівняння для прогнозування якості послуг.

Третій розділ “Удосконалення механізму управління якістю послуг в туризмі” містить результати розробок організаційно-економічної моделі управління якістю послуг в туризмі; удосконалену методику оцінки якості послуг; визначення ефективності витрат на підвищення якості.

Запропоновано організаційно-економічний механізм управління якістю туристичних послуг.

Якісні послуги можливі при умові створення в кожній організації туризму системи управління якістю, яка розглядається як сукупність організаційних структур, методів і ресурсів, необхідних для створення послуг певної якості, що викликає необхідність обґрунтованого системного підходу до управління якістю. Модель механізму управління якістю послуг (рис.4) відбиває умови їх надання і засновується на таких положеннях: наявності політики підприємства в галузі якості, системи якості, програми реалізації політики якості підприємства, засобів впливу на якість у випадку його відхилення від заданої програми, організації зворотніх зв'язків.

Запропонована організаційна модель управління якістю послуг в туризмі дає змогу здійснювати ефективне управління процесом їх формування на всіх етапах надання послуги.

Розроблена методику інтегральної оцінки якості послуг в туристичних підприємствах, яка передбачає її впровадження за допомогою:

- 1) самооцінки елементів якості з використанням експертних оцінок, виставлених фахівцями підприємства в галузі якості;
- 2) оцінок, розрахованих на підставі економіко-математичної регресійної моделі.



Рис.4. Модель механізму управління якістю послуг в туризмі

Для одержання об'єктивних і достовірних результатів необхідно проводити комплексну оцінку якості туристичних послуг з використанням фактичних даних і даних, одержаних експертним методом. Практичне застосування запропонованої методики передбачає три етапи.

Перший етап – самооцінка, яка розглядається як підготовка до проведення сертифікації якості туристичних послуг. Для цього розроблена методика анкетного опитування, яка дозволяє оцінити складові комплексної туристичної послуги.

На другому етапі поглиблено визначаються коефіцієнти якості окремих елементів комплексної туристичної послуги з урахуванням вагомості. Вагові значення визначалися на підставі методу експертних оцінок.

На третьому етапі, використовуючи регресійну модель, визначається інтегральний показник якості комплексної туристичної послуги.

За даною методикою розраховані коефіцієнти якості туристичних послуг для 23 обстежених підприємств. Користуючись запропонованою вербально-числовою шкалою, за рівнем якості обстежені підприємства розподілились таким чином: високий рівень – 2 підприємства, або 8,7 % від загальної кількості; хороший рівень – 16 підприємств, що складає 69,6 %; задовільний рівень – 5 підприємств, або 21,7 %.

Підвищення якості послуг пов'язане з матеріальними, фінансовими та трудовими витратами. Проблема розрахунків показників оцінки економічної ефективності витрат на якість полягає в складності виділення як витрат, так і результатів, безпосередньо пов'язаних з якістю послуг.

Висновки містять узагальнення результатів дослідження, викладення науково-методичних рекомендацій та пропозицій.

ВИСНОВКИ

Успішне вирішення завдань підвищення якості туристичних послуг вимагає ефективного управління на основі різнобічного використання факторів зовнішнього та внутрішнього середовища. Для цього необхідно:

1. Використовувати потенціал індустрії туризму з метою підвищення якості послуг в галузі.
2. Визначати ознаки, за якими доцільно класифікувати послуги та розробляти показники оцінки їх якості.
3. Досліджувати макроекономічні фактори та встановлювати форми їх впливу на якість туристичних послуг.
4. Визначати внутрішні фактори, що формують якість послуг, як вирішальний резерв діяльності підприємства.

5. Використовувати економіко-математичне рівняння з метою розрахунку рівня якості послуг.
6. Реалізувати організаційний механізм управління якістю послуг в туризмі.
7. Застосовувати методику оцінки якості послуг для систематичного аналізу рівня обслуговування в туристичних підприємствах.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті

1. Апилат Е.В. Формирование индустрии туризма – основное направление повышения качества обслуживания туристов // Вісник Харківського державного економічного університету, № 2, 2000. - С.32-33.
2. Апилат Е.В. Построение регрессионной модели управления качеством услуг в туризме // Вісник Харківського державного політехнічного університету, № 5, 2000. - С.41-45.
3. Апилат Е.В., Пятигорская Е.Д. Информационно-поисковая система “Турист” как фактор качественного обслуживания туристов // Вісник Харківського політехнічного університету, №6, 2000. – С. 67-70 (здобувачу належать збір та отримані результати).
4. Апілат О.В. Макроекономічне середовище формування туристських послуг // Наукові записки Тернопільського державного педагогічного університету. - №6, 2000. – С. 83-87.
5. Апилат Р.В., Дмитрусенко Е.В., Ткачєва С.С. Особенности управления издержками обращения по системе “директ–костинг” в туристских предприятиях // Сборник научных трудов. – Харьков, ХГАТОП, 1998. – С. 86-89 (здобувачу належить обробка науково-дослідних даних та отримані результати).
6. Дмитрусенко Е.В. Формирование индустрии туризма как основы повышения качества туристских услуг // Сборник научных трудов. (Прогресивні ресурсозберігаючі технології та їх економічна обґрунтованість у підприємствах харчування. Економічні проблеми торгівлі). - Харьков, ХГАТОП, 1998. - С. 214-216.
7. Дмитрусенко Е.В. Единое туристское пространство: проблемы и перспективы развития. “Культура на зламі тисячоліть” // Збірник наукових статей. - Київ, 1996. – С.3-28.
8. Гаврилишин І.П., Дмитрусенко О.В. Соціально-економічне становище України і проблеми розвитку туризму // Розвиток туризму в Україні. Проблеми і перспективи. Збірник наукових статей. – Київ: ІВЦ “Слов’янський діалог”, 1995. – С.17-31 (здобувачу належить збір та отримані результати).

9. Дмитрусенко О.В., Гаврилишин І.П. Туризм і авіація // Туристичні ресурси України. Збірник наукових праць. Київ: ФПУ, 1996. – С. 258-267 (здобувачу належить збір та обробка науково-дослідних даних).

10. Гаврилишин І.П., Дмитрусенко Е.В. Международный туризм Украины: состояние и тенденции развития // Посредник. Туризм. XI, 1995. – С. 18 (здобувачу належить збір та отримані результати).

Тези

1. Дмитрусенко О.В. Аналіз рентабельності туристських комплексів системи “Укрпрофтур” // Історико-культурна спадщина середнього Подніпров’я: виявлення і вивчення пам’яток засобами туризму. Тези доповідей регіональної науково-практичної конференції. - Київ – Черкаси, 1994. – С.17-19.

2. Дмитрусенко О.В. Питання підвищення ефективності туристської галузі (на матеріалах АТ “Укрпрофтур”). Проблеми розвитку туризму в Україні і завдання відновлення історичної пам’яті народу засобами туризму. Тези доповідей // Всеукраїнська науково-практична конференція. - Київ-Косів, 1994. – С.64-66.

АНОТАЦІЯ

Апілат О.В. Підвищення якості послуг в туризмі. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.07.05 – економіка торгівлі та послуг. Харківська державна академія технології та організації харчування, Харків, 2001.

Дисертаційна робота містить теоретичне обґрунтування економічної сутності категорії якості послуг, їх особливостей в туризмі, аналіз впливу макроекономічного середовища та внутрішніх чинників на якість послуг, розробку моделі залежності якості послуг від формуючих чинників: економічних показників та експертно встановлюваних оцінок. Запропонована економіко-організаційна модель управління якістю. Розроблена методика оцінки якості послуг в туристичних підприємствах з використанням експертних оцінок та економіко-математичної регресійної моделі. Розроблені і обґрунтовані основні положення діяльності підприємств по підвищенню якості послуг.

Ключові слова: якість, індустрія туризму, комплексна послуга, системний підхід, механізм управління, політика якості, ефективність витрат, прогнозування.

АННОТАЦИЯ

Апилат Е.В. Повышение качества услуг в туризме. – Рукопись.

Диссертация на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.07.05 – экономика торговли и услуг. – Харьковская государственная академия технологии и организации питания, Харьков, 2001.

Диссертационная работа содержит теоретическое обоснование экономической категории качества услуг в туризме и новые методические подходы к оценке и прогнозированию затрат на повышение качества туристских услуг.

В первом разделе диссертационной работы “Теоретические основы качества услуг в туризме” обобщены основные подходы к пониманию сущности качества услуг в условиях рынка со стороны потребителя и со стороны производителя. Определено значение потребности как основы формирования услуг определённого качества. Раскрыта сущность, содержание индустрии туризма как крупной межотраслевой системы.

Предложены направления стратегических действий по созданию конкурентоспособного на мировом рынке туристского продукта.

Разработана классификация услуг с учётом их признаков и обозначена сфера распространения, исследована система показателей оценки качества элементов комплексной туристской услуги.

Во втором разделе диссертационной работы “Факторы, влияющие на формирование качества услуг в предприятиях туризма” приведена классификация факторов и определено влияние внешних факторов (макросреды и внешней микросреды) на объёмы реализации турпродукта и возможности обеспечения определённого качества обслуживания. Исследовано влияние внутренних факторов, формирующих качество туруслуги на предприятиях отрасли. Изучена и установлена форма связи качества услуг с набором показателей (факторов), влияющих на качество. При помощи методов корреляционно-регрессионного анализа построена модель оценки качества услуг и установлена степень зависимости качества от формирующих факторов. По предложенной системе показателей оценки качества услуг проведен анализ и дана оценка уровня качества услуг в туристских предприятиях.

В третьем разделе “Совершенствование механизма управления качеством услуг в туризме” разработана экономико-организационная модель управления качеством услуг в туристских предприятиях, базирующаяся на создании системы управления качеством как совокупности организационных структур, методов и ресурсов, необходимых для создания услуг определённого качества. Обоснована необходимость системного подхода к управлению качеством услуг. Предложена концепция управления качеством, предусматривающая всестороннее,

целенаправленное, скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности от исследований и разработок до расширения рынка потребителей. Выделены основные стратегические направления в управлении качеством в предприятиях туризма: наличие политики предприятия в области качества, системы качества, программы реализации политики качества, обратных связей, средств воздействия. Разработаны критерии функционального, технического и социального качества, общие требования к персоналу, совокупность составляющих имиджа предприятия, модель анализа качества услуг.

Использование разработок и рекомендаций, изложенных в диссертационной работе, даёт возможность использовать научно-обоснованную комплексную систему показателей оценки элементов качества туристских услуг; применять в практической деятельности методику оценки качества туристских услуг; прогнозировать качество туристских услуг в зависимости от изменения факторов, формирующих качество; разработать комплексную систему управления качеством услуг с учётом политики качества на предприятии и программы её реализации.

Ключевые слова: качество, индустрия туризма, комплексная услуга, системный подход, механизм управления, политика качества, эффективность затрат, прогнозирование.

DISSERTATION REVIEW

Apilat O.V. Improvement of services' quality in tourism. – Manuscript.

Thesis for candidate of economic sciences degree on speciality 08.07.05 – economy of trade and services. – Kharkov State Academy of Food Technology and Management, Kharkov, 2001.

Thesis includes theoretical ground of economic essence (nature) of services' quality category, peculiarities of services' quality in tourism, analysis of macroeconomic environment and (inner) internal factors' influence on services' quality, development of the model of services' quality dependence on the forming factors. Economic and managerial model of services' quality management in tourism has been developed. Methods of estimation of services' quality at tourist enterprises with the usage of self-estimation and regressive model have been elaborated. Main trends of activity on services' quality improvement, personnel (staff) requirements, calculations of economical efficiency expenses on quality improvement were developed and grounded.

Key words: quality, industry of tourism, (complete) complex service, system approach, latent, mechanism of management (managerial mechanism), policy of quality, efficiency of expenses, forecasting.

Підп. до друку 12.01.01 р. Формат 60x84 1/16. Папір газет.

Друк офс. Обл.-вид. арк. 1,0. Умов. друк. арк. 1,3.

Умов. фарб.- відб. 1.3. Тираж 100 прим. Зам. 30

ДОД ХДАТОХ, 61051, Харків-51, вул. Клочківська, 333.