**Тимощук Олена Миколаївна. Оцінка рівня якості туристичних послуг водного транспорту : Дис... канд. наук: 08.07.04 – 2007**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Тимощук О.М. Оцінка рівня якості туристичних послуг водного транспорту.** – Рукопис.Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.07.04 – економіки транспорту і зв’язку. – Одеський національний морський університет, Одеса, 2006.Дисертація присвячена питанням оцінки якості туристичних послуг водного транспорту. З цією метою виконано структурний аналіз існуючих методів оцінки якості послуг.Враховуючи відсутність методичних підходів до оцінки якості туристичних послуг водного транспорту, в дисертаційній роботі розроблені методичні положення і на прикладі круїзного судна представлений розрахунок оцінки якості туристичних перевезень водним транспортом.На основі методу експертних оцінок виявлені найважливіші показники якості, які формують якість круїзної туристичної послуги.Головним практичним підсумком проведеного дослідження є методичні положення з оцінки окремих складових якості круїзної туристичної послуги, а також інтегральної оцінки якості, які дають можливість об’єктивно визначити якість пасажирських круїзних туристичних перевезень.Розроблена економіко-математична модель якості круїзних туристичних послуг дозволяє аналізувати залежність рівня якості від різних показників. |

 |
|

|  |
| --- |
| У дисертаційній роботі на основі дослідження існуючих теоретичних і методичних підходів до оцінки якості продукції та послуг вирішено наукове завдання по розробці методичних положень з оцінки якості туристичних послуг водного транспорту, які дають можливість об’єктивно та обґрунтовано вирішувати задачі розвитку і підвищення ефективності туристичних перевезень.Проведене дослідження дозволило зробити наступні висновки:1. Розвиток і ефективність ринку туристичних послуг водного транспорту безпосередньо залежить від якості наданих послуг. Якість продукції круїзних туристичних компаній необхідно розглядати в комплексі на основі системного підходу, який визначає ознаки, за якими доцільно класифікувати послуги та розробляти показники оцінки якості.2. Вивчено вплив різних факторів на якість туристичних послуг водного транспорту. В результаті дослідження проблем формування якості класифіковані завнішні та внутрішні фактори, вплив яких може стимулювати або знижувати попит на послуги. До перших відносяться фактори: політичні, природно-кліматичні, технологчні, культурно-історичні, соціальні, правові. До других відносяться: матерально-технічні фактори, технологічні, структурно-організаційні. Розроблена класифікація дозволила визначити їх вплив на можливість забезпечення певного рівня якості надання туристичних послуг.3. Проведений аналіз діяльності вітчизняних круїзних судноплавних компаній виявив, що стримуючим фактором, який гальмує розвиток круїзного бізнесу в Україні, є застаріла морально і фізично матеріальна-технічна база круїзного флоту, який не відповідає міжнародним вимогам та не може задовольнити потреби туристів в повному обсязі. Звідси, стратегією подальшого розвитку круїзного водного туризму Україні є оновлення суден для перевезень на новій якісній основі.4. Для оцінки перспектив розвитку круїзних послуг водного транспорту був розрахований прогноз обсягу пасажирських перевезень круїзними суднами АСК «Укррічфлот» до 2010 року. Прогнозний обсяг кількості перевезень може зрости до 20 тис. туристів на рік, це свідчить про перспективи цього виду економічної діяльності.5. З огляду на відсутність системи контролю за дотриманням установленого рівня якості та неможливістю його аналізу та планування розроблені методичні положення для оцінки рівня якості надання туристичних послуг водного транспорту. Вони потрібні при оцінці вартості суден з метою покупки чи продажу, при розрахунках показників фінансово-господарської діяльності, при модернізації та проектуванні суден, оцінки якості круїзних перевезень туристів пасажирськими суднами через показники: безпеки пасажирів, якості роботи персоналу, якості обслуговування в портах та інших з метою виявлення пріоритетних напрямків та шляхів підвищення якості туристичних послуг; порівняння якості обслуговування на різних судах (використовуючи інтегральний коефіцієнт якості); врахування отриманих даних про якість обслуговування на судні під час формування цін на путівки.6. Визначення інтегральної оцінки якості туристичних послуг водного транспорту обумовлено відповідністю до вимог, які продиктовані зручністю його подальшого використання, а саме: він є числовою мірою, яка в інтегральній формі достатньо об’єктивно виражає рівень всіх найсуттєвіших характеристик; його величина залежить від всіх основних характеристик, що можуть впливати на якість, з врахуванням їх значимості (“ваги”); його величина має свою одиницю вимірювання (найприроднішим для такого типу показників є вимірювання в долях або *%*); для порівняння значень інтегрального показника якості була застосована природна і зручна шкала; оскільки інтегральний показник якості може бути обчислений в основному на базі суб’єктивних даних (експертних оцінок), метод його визначення дозволяє мінімізувати можливу необ’єктивність і давати достовірний результат з необхідним рівнем надійності.7. Для комплексного оцінювання ефективності системи управління якістю та загалом якості функціонування круїзних компаній проведений аналіз зв’язку рівня якості туристичних послуг на круїзному судні з попитом на послуги та визначена економічна оцінка цієї залежності. Розроблена економіко-математична модель якості круїзних туристичних послуг дозволяє визначити рівень якості послуг на круїзному судні в залежності від відомих значень факторів; розглянути інші фактори, які можуть впливати на формування інтегрального показника якості; визначити, який з факторів є найбільш впливовим для формування рівня якості; оцінити зміну інтегрального показника якості при зміні одного з факторів на задану величину; прогнозувати можливі зміни інтегрального показника якості в залежності від визначених факторів; будувати і досліджувати моделі, в яких показник якості виступає в ролі факторної ознаки, тобто вивчати залежність різних показників від якості. Перевагою розробленої нами моделі є те, що результативним показником виступає величина, виміряна за єдиним підходом до оцінювання всіх показників та їх взаємозв’язків, що дозволяє прогнозувати не суб’єктивну експертну оцінку показника якості, а його реальне значення.8. За розробленими методичними положеннями по оцінці рівня якості туристичних послуг водного транспорту здійснений критичний аналіз та виявлені шляхи і заходи підвищення рівня якості використання круїзного флоту, до яких відносяться заходи по покращенню рівня безпеки, технічного стану судна, якості обслуговування на судні та в портах стоянок. |

 |