

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему:

**«РОЗРОБКА БІЗНЕС-ПЛАНУ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ
ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА»**

(за матеріалами туристичного підприємства “Поїхали з нами”)

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ТР-21

спеціальності 242 «Туризм»

шифр і назва

_____ Дьорфлер А. О. _____

прізвище, ініціали

Керівник: Бойко Л. Г., доцент

прізвище, ініціали, науковий ступінь, вчене звання

м. Дніпро 2025

АНОТАЦІЯ

Дьорфлер А. О. Розробка бізнес-плану підвищення якості послуг туристичного підприємства «Поїхали з нами».

У роботі розглянуто процес розробки бізнес-плану з підвищення якості послуг туристичного підприємства «Поїхали з нами». Метою дослідження є вдосконалення діяльності підприємства шляхом впровадження ефективних управлінських рішень, спрямованих на покращення сервісу, підвищення рівня задоволеності клієнтів та зміцнення конкурентних позицій на ринку туристичних послуг. У процесі роботи проаналізовано внутрішнє та зовнішнє середовище підприємства, виявлено основні проблеми у сфері обслуговування клієнтів, а також запропоновано комплекс заходів щодо підвищення якості надання послуг.

Ключові слова: бізнес-план, якість послуг, туризм, рівень сервісу, конкурентоспроможність, турагенство, стратегія

SUMMARY

Dorfler A. O. Development of a business plan to improve the quality of services of a tourist enterprise «Poikhaly z namy».

The work examines the process of developing a business plan to improve the quality of services of the tourist enterprise «Poikhaly z namy». The purpose of the study is to improve the activities of the enterprise by implementing effective management decisions aimed at improving service, increasing customer satisfaction and strengthening competitive positions in the tourist services market. In the process of work, the internal and external environment of the enterprise was analyzed, the main problems in the field of customer service were identified, and a set of measures to improve the quality of service provision was proposed.

Keywords: business plan, service quality, tourism, service level, competitiveness, travel agency, strategy.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗРОБКИ БІЗНЕС-ПЛАНУ У ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ.....	8
1.1. Поняття бізнес-планування , основні види та функції	8
1.2. Методологія створення бізнес-плану	16
1.3. Значення бізнес-плану для підвищення якості послуг	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПОЇХАЛИ З НАМИ»	29
2.1. Загальна характеристика підприємства «Поїхали з нами».....	29
2.2. Оцінка стану сучасних методів управління ефективністю ТОВ «Поїхали з нами».....	33
2.3. Аналіз ефективності діючих методів управління та конкурентоспроможності ТОВ “Поїхали з нами”	38
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРАГЕНСТВА “ПОЇХАЛИ З НАМИ”	42
3.1. Аналіз системи управління якістю групи компаній «Поїхали з нами».....	42
3.2. Напрямки покращення процесу управління якістю компанії «Поїхали з нами»	48
3.3. Аналіз ефективності впроваджених заходів «Поїхали з нами»	54
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60