

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

І. В. Давиденко

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
зі спеціальності 242 «Туризм»**

за темою:

**УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПЛЯЖНО-КУПАЛЬНОГО ТУРИЗМУ  
(НА ПРИКЛАДІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА)**

**Виконавець**

студент IV курсу факультету міжнародної  
економіки

Дроздовський Денис Андрійович  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

канд. геогр. наук

(науковий ступінь, вчене звання)

Ярьоменко Сергій Григорович  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Одеса 2019**

## АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
за спеціальністю «Туризм»

Дроздовського Дениса Андрійовича

«Удосконалення організації пляжно-купального туризму (на прикладі туристичного підприємства)»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2019 рік

Випускна робота складається із трьох розділів.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти поняття туристичної послуги, елементи туристичного продукту, рівні туристичного продукту та підходи до аналізу рівня надання послуги туристичного підприємства. У першому розділі розглянуто теоретичні аспекти туристичного продукту як комплексу послуг, що надається туристичним підприємством та підприємствами сфери туризму. У другому розділі проаналізовано діяльність туристичного підприємства «Атлантик тревел», особливості оцінки рівня надання послуги з позиції конкурентного середовища та споживачів. Проведено дослідження з формування профілю споживачів підприємства. У третьому розділі надано пропозиції щодо автоматизації робочого місця менеджера, підвищення підготовки персоналу та запропоновано новий для підприємства туристичний продукт.

**Ключові слова:** туристична послуга, туристичний продукт, рівні туристичного продукту, рівень надання послуги, туристичний оператор.

## SUMMARY

Graduation work for obtaining an educational degree of a bachelor's degree

On a specialty "Tourism"

Drozdovsky Denys

Improving of seaside tourism (on example of tour agency)

Odessa National Economic University

Odessa, 2019 year

The final work consists of three sections.

The theoretical aspects of the concept of tourist service, elements of the tourism product, the level of the tourism product and approaches to the analysis of the level of provision of the tourist enterprise service are considered in the paper. The first section deals with the theoretical aspects of the tourist product as a complex of services provided by the tourist enterprise and enterprises of the tourism sector. The second section analyzes the activities of the tourist company Atlantic Travel, especially the assessment of the level of service delivery from the standpoint of the competitive environment and consumers. The research on formation of the profile of consumers of the enterprise was conducted. The third section provides suggestions for automating the manager's workplace, improving staff training and proposing a new tourist product for the company.

**Key words:** tourist service, tourist product, tourist product level, level of service provision, tourist operator.

## ЗМІСТ

	стор.
Вступ .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ ПЛЯЖНО-КУПАЛЬНОГО ТУРИЗМУ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЙОГО РОЗВИТКУ .....	5
1.1. Сутність поняття пляжно-купального туризму та його місце у класифікації видів туризму.....	5
1.2. Чинники та основні критерії комфортності умов для організації пляжно-купального туризму.....	10
1.3. Особливості організації пляжно-купального туризму туристичним підприємством.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «АТЛАНТИК ТРЕВЕЛ».....	28
2.1. Організаційно-економічна характеристика туристичного підприємства «Атлантик тревел».....	28
2.2. Конкурентні позиції туристичного підприємства «Атлантик тревел».....	36
2.3. Оцінка рівня надання послуг туристичного підприємства споживачами.....	41
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПЛЯЖНО-КУПАЛЬНОГО ТУРИЗМУ ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ ПІДПРИЄМСТВА «АТЛАНТИК ТРЕВЕЛ».....	52
3.1. Пропозиції покращення організації надання послуг пляжно-купального туризму для споживачів туристичного підприємства «Атлантик тревел».....	52
3.2. Шляхи удосконалення організації пляжно-купального туризму для споживачів туристичного підприємства «Атлантик тревел».....	56
ВИСНОВКИ .....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	68

## ВСТУП

Тенденції розвитку туристичного бізнесу України мають періоди активного розвитку пляжно-купального туризму, що пов'язано із підвищенням рівня доходів населення, стабільними політичними та економічними чинниками, зростанням економіки. Проте в останні роки відзначається помітне зниження доходів підприємств туристичної сфери, що визначається зовнішніми факторами – політичними, соціально-економічними. Зниження потоку туристів за кордон призвело до переорієнтації частини з них на внутрішній ринок. Постійні зміни зовнішнього характеру впливають на зміну цінової політики, продуктової та контингенту споживачів. Тому постійний моніторинг змін туристичної сфери, вивчення ризиків ведення бізнесу, зовнішніх факторів, конкурентних позицій є актуальним для успішного ведення та розвитку бізнесу підприємства.

Одним із важливих напрямків міжнародного і внутрішнього туризму залишається відпочинок та оздоровлення. Наявність відповідних природно-кліматичних та ресурсних чинників, відповідної інфраструктури дозволяє розвивати лікувально-оздоровчий, пляжно-купальний туризм, пізнавальний тощо. Україна є однією з країн Європи, що має оптимальні умови для відпочинку різних категорій споживачів, відповідну інфраструктуру. Крім цього, динамічні зміни у внутрішньому туризмі, розширення ринку для пропозицій є базою для формування пропозицій підприємств туристичної галузі, що тривалий час займались виїзним туризмом, звернути увагу на приваблення внутрішніх туристів.

З огляду на це, актуальним є вивчення особливостей розвитку пляжно-купального туризму, що є масовим видом відпочинку, а також важливою складовою туристичного ринку Одеського регіону. Даний вид туризму комбінується з іншими напрямками туризму, як пізнавальний, спортивний, оздоровчий, лікувальний, і це дозволяє моделювати різні продукти для кожного сегмента споживачів. Тому даний напрямок вивчення та дослідження є актуальним і може бути продовженим у наступних публікаціях та дослідженнях.

**Метою** кваліфікаційної роботи є розробка пропозицій щодо удосконалення організаційних аспектів надання послуг пляжно-купального туризму туристичного

### Висновки до розділу 3

У розділі розглянуто основні пропозиції щодо удосконалення надання послуг, серед яких: автоматизація робочого місця менеджера туристичного підприємства «Атлантик тревел». Запропоновано підвищення кваліфікації персоналу та основні підходи щодо етапів роботи із персоналом. Проаналізоване опитування споживачів виявило, що є значний попит на комплекс послуг у межах України. Запропоновано удосконалений тур у межах Одеської області, який може бути використаний у якості туру вихідного дня та матиме масовий попит у літній сезон.

Запропоновані тури спираються на кілька сегментів споживачів внутрішнього туризму – міський туризм, з використанням пляжної зони Одеси, з екскурсійною програмою, що націлений на широкий спектр споживачів. Другий запропонований тур спирається на сегмент споживачів, що віддають перевагу перебуванню у курортній зоні, поблизу узбережжя моря. На базі готелю можуть проводитись анімаційні заходи, що охоплюють як дорослих, так і дітей. Також запропонована програма передбачає екскурсійну програму.

## ВИСНОВКИ

Дослідження туристичного підприємства «Атлантик тревел» передбачало дослідження теоретичних аспектів поняття туристичної послуги, діяльності самого підприємства та розробки рекомендацій щодо удосконалення надання послуг.

У першому розділі було проаналізовано теоретичні аспекти поняття туристичної послуги і були зроблені наступні висновки:

1. Туристична послуга є чітким поняттям, яке визначено законодавством та галузевими стандартами, проте має відмінності у реалізації на відміну від товару. Дана характеристика є перепорою для встановлення чітко визначених критеріїв рівня надання послуги і може мати об'єктивно-суб'єктивний характер.

2. Туристичний продукт розглядається як комплекс послуг, що надаються підприємствами сфери туризму та інших супутніх сфер економіки. Це ускладнює процес вивчення рівня надання послуги, оскільки у кожній сфері можуть бути різні технології надання послуги, критерії її оцінки та норми. Будь-який туристичний продукт має кілька рівнів послуг.

3. Підвищення рівня надання послуги передбачається через призму дослідження задоволення потреби споживача, його ставлення до продукту та діяльності підприємства, оцінки персоналу у процесі обслуговування, сам туристичний продукт як по компонентні елементи послуги. Напрямами регулювання рівня є постійний моніторинг конкурентів, споживачів, а також внутрішній аналіз діяльності персоналу, економічного стану тощо.

У другому розділі розглянуто діяльність туристичного підприємства «Атлантик тревел» та середовище функціонування, досліджено споживачів, що дає зробити висновки:

4. Досліджуване туристичне підприємство має тривалу історію функціонування, широкий спектр продуктового асортименту комплексу послуг, організаційно-економічні характеристики говорять про динаміку розвитку підприємства.

5. Визначення конкурентних позицій туристичного підприємства виявило, що за багатьма показниками підприємство лідирує, проте є проблеми у

комунікаційному аспекті, а також реагуванні підприємства на запити споживачів. Крім цього, нами визначено, що підприємству треба приділити увагу зв'язкам з громадськістю та створити платформу для постійного контакту з клієнтами за рахунок електронних систем, Інтернет тощо.

6. Дослідження споживачів підприємства показало, що очікування надання рівня послуги на підприємстві вищі фактично, що позитивно сприймається споживачами.

7. Маркетинговий аналіз споживачів зазначив, що переважна більшість споживачів мають претензії щодо цінової політики підприємства, вартості перевезення, коливання курсу валют, що у цілому має зовнішній характер, а не ситуацію на конкретному підприємстві.

8. На основі цього було зроблено ряд пропозицій, у тому числі, розробка нових продуктів у першу чергу територією України, розширення послуг, які б охопили широкий спектр споживачів.

У третьому розділі розглянуто шляхи удосконалення надання послуг, а саме:

9. Запропоновано кілька заходів: автоматизація робочого місця менеджера для скорочення витрат, які зросли у 2018 році та вплинули на балансовий прибуток підприємства. Крім цього, запропоновано підготовку працівників для подолання негативних показників комунікаційної роботи.

10. На основі запитів споживачів було запропоновано новий для підприємства туристичних продукт на території Одеської області, розраховано економічні показники для його впровадження.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Атлантик тревел. Офіційний сайт туристичного підприємства. URL: <http://atlantic-travel.com.ua/> (дата звернення: 08.05.2019 р.).
2. Благоустрій територій. Планування та забудова міст, селищ і функціональних територій: ДБН Б.2.2-5:2011 / Державні будівельні норми. – Київ: Міністерство регіонального розвитку, 2012. – 64 с.
3. Бумеранг тур: туристична компанія. Офіційний сайт. URL: <https://boomerang-tour.com.ua/> (дата звернення: 08.05.ю2019 р.).
4. Водний кодекс України від 06.06.1995 № 313/95-ВР / Відомості Верховної Ради України, 1995, № 24, ст. 189.
5. Временная методика определения рекреационных нагрузок на природные комплексы при организации туризма, экскурсий, массового повседневного отдыха и временные нормы загрузок / Гос. Комитет СССР по лесному хозяйству. – 1985: URL: <http://docs.cntd.ru/document/9033131> (дата звернення: 10.05.2019).
6. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.
7. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
8. Герасименко В. Г. Інфраструктурне забезпечення пляжного господарства курортного міста / В. Г. Герасименко, С. Г. Ярмоменко // Наука й економіка: Науково-теоретичний журнал Хмельницького економічного університету. – Хмельницький: ПВНЗ «Хмельницький економічний університет», 2015. – Вип. 3 (39). – С. 98-107.
9. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
10. Герасименко В. Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездойминов [та інші]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.



11. ГОСТ 28681.1-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг».
12. ГОСТ 17.1.5.02-80. Охрана природы. Гидросфера. Гигиенические требования к зонам рекреации водных объектов.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v5976400-80> (дата звернення: 10.05.2019).
13. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції: монографія / ред. В. Г. Герасименко, О. Л. Михайлюк. – Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. – 332 с.
14. Карпенко Н. І. Рельєф морських берегів: навч. посібник для вищих навч. закладів / Н. І. Карпенко. – Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2009. – 308 с.]
15. Колотова Е. В. Рекреационное ресурсоведение: Учебное пособие для студентов, обучающихся по спец. «Менеджмент» / Е. В. Колотова. – М.: РМАТ, 1999. – 131 с.
16. Кружалин В. И. География туризма / В. И. Кружалин, Н. С. Мироненко, Н. В. Зигерн-Корн, Н. В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.
17. Кузик С. П. География туризма: навч. посібник. – К.: Знання, 2011. – 271 с.
18. Кусков А. С., Голубева В. Л., Одинцова Т. Н. Рекреационная география: учебно-методический комплекс. – М.: МПСИ, Флинта, 2005. – 496 с.
19. Кусков А. С. Туристическое ресурсоведение: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. С. Кусков. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 208 с.
20. Методические рекомендации по статистике туризма, 2008 / Методологические исследования. Серия М №83/ Rev. 1. – Мадрид, Нью-Йорк, 2010. – 179 с.
21. Методические указания по предупредительному санитарному надзору за районной планировкой / Министерство здравоохранения СССР. – М.: Главное СПУ, 1990. – 78 с.

22. Мироненко Н. С., Твердохлебов И. Т. Рекреационная география / Н. С. Мироненко, И. Т. Твердохлебов. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1981. – 207 с.

23. Михайлюк О. Л. Аналіз природно-ресурсного, культурного і екологічного потенціалів для розвитку туризму в Одеській області / О. Л. Михайлюк // Науковий вісник Одеського національного економічного університету. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2016. – № 4 (236). – С. 204-217.

24. Михайлюк О. Л. Екологічні ризики розвитку оздоровчого туризму в Одеській області / О. Л. Михайлюк // Науковий вісник. Одеський національний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. - Науки: економіка, політологія, історія. - 2015. - № 1 (221). – С. 104-116.

25. Оливко О. Оцінка якості комплексного туристичного продукту / О., Оливко // Вісник КНТЕУ. – К.: КНТЕУ, 2015. – №2. – С. 58-63.

26. Про затвердження Правил охорони життя людей на водних об'єктах України. Наказ №301 від 10.04.2017 р. Міністерство внутрішніх справ України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0566-17/paran8> (дата звернення: 10.05.2019 р.).

27. Про туризм: Закон України / Відомості Верховної Ради України, 1995, №31, с. 241. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 10.05.2019 р.).

28. Стафійчук В. І. Рекреалогія: навч. посібник / В. І. Стафійчук. – К.: Альтпрес, 2006. – 264 с.

29. СНиП II-71-79 Оздоровительные учреждения и учреждения отдыха. Нормы проектирования. Часть 2/ Строительные нормы и правила. – М.: Стройиздат, 1979. – 27 с.

30. Турагентство Глобус-турс. Офіційний сайт. URL: <http://globus-tours.com.ua/> (дата звернення: 08.05.2019 р. ).

31. Шандор Ф. Ф., Кляп М. П. Сучасні різновиди туризму: підручник. – К.: Знання, 2013. – 334 с.

32. Шикіна О. В. Аналіз структури туристичних потоків Одеської області / О. В. Шикіна, І. Л. Ліптуга // Глобальні та національні проблеми економіки – Редакція електронного наукового фахового видання. – Миколаїв, 2015. – Випуск №7. - С. 114-127.
33. Шикіна О. В. Індекс туристичної конкурентоспроможності як показник туристичного потенціалу України / О. В. Шикіна // Вісник Хмельницького національного університету. – 2017. – № 2. – Т.2. – С. 275-279.
34. Ярмоменко С. Г. Лікувально-оздоровчий туризм Одеської області: сучасний стан та стратегічні напрямки розвитку / С. Г. Ярмоменко // Регіональні проблеми України: Географічний аналіз та пошук шляхів вирішення: зб. наук. праць за матеріалами VI Міжнародної науково-практичної конференції (8-9 жовтня 2015 р., Херсон). – Херсон: ПП Вишемирський, 2015. – С. 449-455.
35. Ярмоменко С. Г. Місце пляжного господарства курортного центру в оздоровчій рекреації / С. Г. Ярмоменко // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Географічні науки». – Херсон: Херсонський державний університет, 2016. – Вип. 4. – С. 112-121.
36. Agarwal S. Restructuring seaside tourism: The Resort Lifecycle / Annals of Tourism Research / Elsevier. – Volume 29, issue 1. 2002. Pp. 25-55.  
[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00002-0](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00002-0) (дата звернення: 12.05.2019)
37. Inbakaran R. Identifying resort tourism market segments based on visistor demographics: a study / Inbakan R., Babup G., Jackson M., Rodrigues F. E Melo. – Academia Touristica. No. 2. 2012. URL: [http://www.hippocampus.si/ISSN/2335-4194/5\\_2\\_85-94.pdf](http://www.hippocampus.si/ISSN/2335-4194/5_2_85-94.pdf) (дата звернення: 12.05.2019)
38. Smith R. A. Beach resort evolution: Implication planning / Smith R. A. – Annals of Tourism Research / Elsevier. – Volume 19. Issue 2. 1992. Pp. 304-322.  
[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(92\)90083-2](https://doi.org/10.1016/0160-7383(92)90083-2)
39. Tourism Highlights UNWTO. Edition 2018. Madrid: UNWTO, 2018. 20 p. URL: [http://tourlib.net/wto/WTO\\_highlights\\_2018.pdf](http://tourlib.net/wto/WTO_highlights_2018.pdf) (last accessed: 17.05.2019 p.).
40. UNWTO Annual Report 2017. – Madrid: UNWTO, 2018. P. 108. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419807>