

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
в.о. завідувача кафедри
Давиденко І.В

– /підпис/

“ _ ”

_2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему: **«Шляхи підвищення ефективності діяльності
ТОВ «Селезньов Тур» на засадах впровадження цифрових технологій
бронювання транспортних послуг»**

Виконавець

студент факультету міжнародної економіки
Балабан Ірина Георгіївна _

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., ст. викладач

Бедрадіна Ганна Костянтинівна _

/підпис/

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. РОЛЬ І МІСЦЕ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ	6
1.1. Транспортне забезпечення як найважливіший елемент туристичної індустрії	6
1.2. Тенденції розвитку транспортних систем в сфері туризму	9
1.3. Використання новітніх цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг в індустрії туризму	16
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ БРОНЮВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «СЕЛЕЗНЬОВ ТУР»	22
2.1. Організаційно-економічна характеристика туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»	22
2.2. Організація транспортних послуг на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов Тур»	40
2.3. Аналіз рівня використання цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг на туристичному підприємстві	46
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ПРИ ВИКОРИСТАННІ НОВІТНИХ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ БРОНЮВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ	55
3.1. Визначення пріоритетних напрямів використання цифрових технологій на туристичному підприємстві	55
3.2. Заходи щодо розширення використання цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг на підприємствах туристичної індустрії	61
ВИСНОВКИ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	77
ДОДАТКИ	81

ВСТУП

Актуальність роботи. Туризм – це одна з найбільш динамічних у своєму розвитку галузей економіки світу. Туристичний бізнес стає дедалі все більш привабливим не тільки для споживачів послуг, а й для підприємців, що обумовлено мінімальними вкладками на створення і розвиток туристичного бізнесу, швидкою окупністю витрат, постійним попитом на туристичні послуги тощо.

Транспорті туризм мають значний вплив на економіку країни. З усіх галузей економіки країни транспорт має найбільш сильний взаємозв'язок з туризмом. В сучасних умовах розвиток туризму і транспорту слід розглядати як взаємообумовлені процеси. Транспортна система України має значні потенційні можливості для задоволення потреб туристів у перевезеннях.

Транспортне забезпечення є одним з найважливіших елементів туристичної інфраструктури і входить до основного комплексу послуг, що включені у склад туристичного продукту [1, с.9-11], а транспортні підприємства (перевізники) розглядаються як особливий різновид туристичних підприємств, що формують систему туризму на туристичному ринку [2, 162-166].

Для покращення транспортного обслуговування туристів транспортна система України потребує оновлення та модернізації рухомого складу транспортних мереж, підвищення якості обслуговування пасажирів, оптимізації тарифів на перевезення, впровадження новітніх цифрових технологій, удосконалення управління транспортними підприємствами на усіх видах транспорту. В Україні не достатньо уваги приділяється можливостям здійснення транспортних турів різними видами транспорту. Подальший розвиток транспорту і туризму в Україні з урахуванням взаємних інтересів передбачає поглиблену розробку пропозицій за кожним напрямком удосконалення роботи транспорту. Саме вирішення цих проблем і обумовлює актуальність нашого дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є розробка заходів та обґрунтування економічної ефективності впровадження цифрових технологій

бронювання транспортних послуг на туристичних підприємствах.

Для досягнення поставленої мети вирішуються наступні завдання:

- провести дослідження відносно місця і ролі транспортних послуг в індустрії туризму ;
- визначити тенденції розвитку транспортних систем в Україні ;
- надати характеристику цифровим технологіям, які використовуються при бронюванні транспортних послуг і;
- проаналізувати організаційно-економічну діяльність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»;
- оцінити рівень організації транспортних послуг та використання цифрових технологій на досліджуваному підприємстві ;
- сформувати заходи щодо розширення використання цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг на туристичних підприємствах;
- обґрунтувати економічну ефективність запропонованих заходів та їх вплив на підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства в цілому.

Об'єктом дослідження є процеси впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов Тур».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства на засадах впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг.

Кваліфікаційна робота складається з вступу, де наведено актуальність обраної теми, визначено мета даної роботи, поставлені завдання для досягнення мети, теоретичної частини, аналітичної та практичної частин і висновків.

У першому розділі розглядаються питання про роль та місце транспортних послуг в індустрії туризму.

У другому розділі аналізується фінансово-господарська діяльність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур».

У третьому розділі запропоновані заходи спрямовані на підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур» та доведена економічна ефективність впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг.

Основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, практичні наробітки відомих фахівців з питань взаємодії транспорту та туризму, визначення шляхів щодо підвищення ефективності діяльності туристичних підприємств на засадах впровадження цифрових технологій. Теоретико-методологічною базою дослідження є загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. Для досягнення мети та виконання завдань були використані такі методи та підходи: системний підхід, методи аналізу, синтезу, індукції, дедукції, узагальнення, графічний метод.

Теоретичною і методологічною основою дослідження є праці українських і зарубіжних вчених, у яких висвітлюється питання взаємодії транспорту та туризму, шляхи підвищення ефективності діяльності туристичних підприємств за рахунок удосконалення транспортного обслуговування, а саме наукові праці дослідників та фахівців: Балабанова Г.В., Бедрадіної Г.К., Біржакова М.Б., Галасюк С.С., Герасименка В.Г., Давіденко І.В., Нездоймінова С.Г., Нікіфорова В.І. та інших, дані первинної фінансово-господарської документації та звітів туристичного підприємства «Селезньов Тур» за 2016 – 2018 рр.

Публікації та апробація результатів дослідження.

Окремі результати дослідження були представлені у тезах, які були опубліковані у збірнику матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.)

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема даної роботи з різних позицій, висновків, списку використаних джерел. Кваліфікаційна робота містить 87 сторінок, 28 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел з 41 найменувань.

ВИСНОВКИ

Проведений аналіз проблем ефективності впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг на туристичних підприємствах показав, що співпраця з новими постачальниками цифрових послуг на туристичному ринку України має позитивний вплив, як на туристичну сферу країни в цілому так і на ефективність діяльності окремих суб'єктів господарювання.

1. У роботі було проведено дослідження відносно місця та значення транспортних послуг в туристичній галузі, визначені тенденції розвитку транспортних систем, надані характеристики цифровим технологіям, які використовуються при бронюванні туристичних послуг.

2. Наведено загальна характеристика та проаналізована організаційно-економічна діяльність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур».

3. Проведено оцінювання рівня організації транспортних послуг та використання цифрових технологій на досліджуваному підприємстві. Доведено, що на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов Тур» обсяг продажів транспортних послуг складає більш ніж сімдесят відсотків від загального об'єму реалізації послуг. Туристичне підприємство співпрацює з 2007 року з компанією Amadeus, яка є головним партнером - постачальником послуг GDS-бронювання для ТОВ «Селезньов Тур».

4. Зроблено порівняльний аналіз компаній, які пропонують послуги бронювання транспортних та туристичних послуг на світовому ринку, проаналізовані пропозиції компаній з використання цифрових технологій бронювання, які успішно працюють на туристичному ринку України.

5. Запропоновані заходи щодо розширення використання цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг на туристичних підприємствах, завдяки можливостям розширення співпраці з альтернативними компаніями, які пропонують новітні рішення та продукти в цієї сфері. Доведено, що можливо і економічно доцільно використання декількох систем бронювання, з метою можливості вибору найкращих умов співпраці.

6. Обґрунтовано економічну ефективність запропонованих заходів. Дослідивши їх прибутковість та період окупності зроблені розрахунки вірогідності отримання додаткової винагороди за рахунок використання альтернативної системи бронювання компанії Sabre та виконання планових показників менеджерами туристичного підприємства.

7. Проведеним дослідженням наочно доведено можливість отримання туристичними підприємствами додаткового доходу в наслідок співпраці з компанією Sabre, яка на сьогоднішній день пропонує найбільш привабливі умови співпраці з туристичними підприємствами України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Герасименко В.Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. Навчальний посібник / В.Г. Герасименко, А.В. Замкова. – Харків: Бурун Книга, 2011. –112 с.
2. Галасюк С. С. Взаємозв'язок розвитку транспорту та туризму / С. С. Галасюк // Науковий вісник. Одеський державний економічний університет. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. – Науки: економіка, політологія, історія. – 2008. – Вип. 15(49). – С. 161-170.
3. Погасій С. О. Про роль транспорту у розвитку туризму в Україні / С.О. Погасій, І. А. Шабала // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки". – 2018. – №2 (42), 2 т. – С.39-44.
4. Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
5. Закон України «Про транспорт» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/232/94-вр>.
6. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 178 с.
7. Шелеметьєва Т.В. Підвищення рівня транспортних послуг як основа ефективного розвитку туризму України / Т.В. Шелеметьєва // Вісник економічної науки України. — 2016. — № 2 (31). — С. 183–189.
8. Кусков А. С. Транспортне забезпечення в туризмі / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян – М.: КНОРУС, 2016. – с. 365.
9. Зорін І.В. Туризм як вид діяльності / І.В. Зорін, Т.П. Каверіна, В.А. Квартальнов [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://infotour.in.ua/zorin.htm>.
10. Нездоймінов С. Г. Потенціал розвитку круїзного туризму в Україні / С. Г. Нездоймінов // Соціально-економічні засади розвитку економіки України: монографія / Під ред. д.е.н., проф. О.О. Непочатенко. – Умань: СПД Сочінський, 2016. – Ч.1. – 256 с. С.192-203. (GoogleScholar)

11. Нездоймінов С. Г. Проблеми розвитку туристичного руху на підприємствах водного транспорту України /С. Г. Нездоймінов // Управлінська, фінансова та маркетингова діяльність підприємств в умовах нестійкої економіки: монографія / за заг. ред. К.Ф. Ковальчука – Дніпропетровськ: Пороги, 2016. - 516 с. С. 164-172.

12. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

13. Отчеты Всемирной турист ской организации UNWTO. Tourism Highlights. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net/wto.ht>

14. Петрук Т.М. Транспортні послуги у туризмі: комп'ютерні системи бронювання / Т. М. Петрук // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. – 2012. – Вип. 3. – С. 182-188

15. Котельникова В. Е. Управление развитием услуг транспортной инфраструктуры туризма: дис. ... канд. екон. наук : 08.00.05. – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – транспорт, сфера услуг) / Котельникова Валерия Евгеньевна : М.: Государственный университет управления. – М., 2014. – 184 с.

16. Бедрадіна Г. К. Сучасні тенденції розвитку пасажирських авіаперевезень. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукр. наук.-прак. конф., 10 квітня 2019 р. Одеса: ОНЕУ, 2019. С. 28-31.

17. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: ПЕРЕВОЗКИ. Издание третье, переработанное и дополненное. – СПб.: Издательский дом Герда, 2007. – 528 с.

18. Давиденко І. В. Сучасні напрями стратегічного управління туристичним підприємством / І. В. Давиденко // Економічні студії. – Львів: ГО «Львівська економічна фундація», 2017.- №2 (15) – С. 23-27

19. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: [монографія] / С.В. Мельниченко. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 493 с.
20. Сайт компанії Sabre. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sabre.com/locations/ukraine/>
21. Сайт компанії Amadeus. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://amadeus.com/ru>
22. Сайт компанії Travelport. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://travelport.ua/>
23. Давиденко І. В. Транспорт як необхідна складова розвитку туризму. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукр. наук.-прак. конф., 10 квітня 2019 р. Одеса: ОНЕУ, 2019. С. 203-206.
24. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-е вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, В. В. Худо. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
25. Сайт туристичної компанії «Селезньов Тур» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.svstour.com>
26. Статистична звітність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»
27. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / Навчальний посібник. - Чернівці: Книги-XXI, 2003. - 300 с.
28. 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.
29. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрядіна, С. С. Галасюк та інші / за заг. ред. В. Г. Герасименко. – Одеса : ОНЕУ, 2016. – 262 с.
30. В'їзний туризм / [Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андрєєва Г.П. та ін.] Навчальний посібник: Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. – 304 с.

31. Сырых А. Amadeus набирает обороты // Турбизнес. - №2, 2007. – С.14
32. Мельниченко С.В. Автоматизовані системи бронювання в діяльності підприємств туристичної індустрії / С.В. Мельниченко // Культура народів Причорномор'я : науч. журн. – 2008. – № 130. – С. 71–75.
33. Полотай Б. Я. Перспективи розвитку глобальних систем бронювання у туризмі / Б. Я. Полотай, Д. М. Ченчак // Сталий розвиток туризму на засадах партнерства: освіта, наука, практика : матеріали I Міжнар. наук.-практ. конф., 31 жовт.-1 лист. 2018 р. – Львів : ЛТЕУ, 2018. – С. 244-247.
34. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі : монографія / С.В. Мельниченко, К.А. Шенкова. – К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2015. – 264 с.
35. Мальська М. П. Економіка туризму: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Н. Л. Мандюк. – К. : «Центр учбової літератури», 2016. – 554 с.
36. Режим доступу:
https://hard.rozetka.com.ua/lenovo_f0e8007sua/p104331642/
37. Режим доступу: <https://sohonet.ua/>
38. Офіційний сайт міністерства фінансів України. Режим доступу:
<https://mof.gov.ua/uk>
39. Офіційний сайт національного банку України. Режим доступу:
<https://bank.gov.ua/news/all/rishennyia-oblikova-stavka-2019-10-24>
40. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
41. Аткинсон Э.А., Банкер Р.Д., Каплан Р.С., Юнг М.С. Управленческий учёт. — СПб.: ООО «Диалектика», 2019. —880 с.