

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

Кафедра міжнародних економічних відносин

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.05052 Міжнародні економічні відносини
за освітньою програмою
«Міжнародна економіка»

на тему: «**УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ З НАДАННЯ
МІЖНАРОДНИХ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**»

Виконавець:

студентка ФМЕ, гр. 64

Кантєладзе Софія Гіглаївна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент каф. МЕВ

Уханова Інна Олегівна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Міжнародні аспекти туристичної діяльності актуалізуються завдяки розвитку міжнародної торгівлі, міжнародного поділу праці, глобалізації світової економіки і стрімкій інтеграції фінансово-економічних систем. Розвиток туристичного бізнесу в Україні буде сприяти створенню спеціальних малих і середніх підприємств, а також активізації і стимулюванню роботи цілої мережі галузей народного господарства: будівництва, торгівлі, сільського господарства, виробництва товарів народного споживання, транспорту і зв'язку, формуванню сучасної кадрової політики і поетапному виходу регіонального туристичного бізнесу як на загальнодержавний, так і на світовий рівень туристичних послуг.

Розвиток міжнародної туристичної діяльності підприємств унаслідок процесу міжнародної інтеграції передбачає безперервну активну роботу на світовому ринку на різних етапах просування послуг до споживача. Підприємства змушені функціонувати в умовах які постійно змінюються та зустрічають при виході на світовий ринок жорстоку конкурентну боротьбу. Тому у сучасних умовах ведення туристичного бізнесу багато уваги необхідно приділяти виконанню комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг, розроблення дієвих стандартів обслуговування туристів, поліпшення роботи підприємств сфери туризму.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи бакалавра визначена стрімким розвитком ринку туристичних послуг, характерними рисами якого на сьогоднішній день є динамічні зміни попиту і пропозиції. В умовах сучасного ринку туризму важлива роль відводиться удосконаленню діяльності з надання міжнародних туристичних послуг.

Мета дослідження. Головною метою дослідження є аналіз діяльності з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я» та розробка заходів щодо її вдосконалення.

Завдання дослідження:

- розкрити сутність поняття діяльності з надання послуг міжнародного туризму підприємства;
- виявити чинники, що визначають діяльність з надання послуг міжнародного туризму підприємства на зовнішніх ринках;
- проаналізувати методи та підходи до оцінювання діяльності з надання послуг міжнародного туризму підприємства;
- визначити фактори, що впливають на діяльність з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я»;
- оцінити діяльності з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я» на зарубіжних ринках та визначити перспективи розвитку компанії;
- розробити рекомендації та конкретні заходи щодо вдосконалення діяльності з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я».

Об'єктом дослідження є діяльність з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я» та процес її вдосконалення.

Предметом дослідження є теоретико-методичні рішення та практичні засади здійснення та удосконалення діяльності з надання послуг міжнародного туризму.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі було застосовано такі методи дослідження, як табличний та графічний методи, порівняння і прогнозування, узагальнення, методи математичної статистики.

Інформаційною основою. Для написання роботи було використано такі джерела інформації як навчальні посібники, підручники, монографії, публікації у періодичних виданнях, матеріали звітності підприємств, матеріали науково-практичних конференцій, електронні ресурси. Інформаційно-довідковою базою є нормативно-правові акти України, матеріали наукових конференцій, звіти зарубіжних компаній, аналітичні та статистичні матеріали ТОВ Бюро подорожей «Сім'я»..

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (51 найменувань). Робота має 77 сторінок, основний зміст роботи викладено на 64 сторінках.

Публікації.

Кантеладзе С.Г. Чинники, що впливають на діяльність фірм в галузі міжнародних туристичних послуг в сучасних умовах розвитку світової економіки // Наукова студентська конференція Факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2020 р.), обсяг 0,5 авт. арк. Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/11389>

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретико-методичні основи дослідження діяльності з надання послуг міжнародного туризму**» розглянуто поняття діяльності та класифікацію послуг в галузі міжнародного туризму, чинники, що впливають на діяльність фірм в галузі міжнародних туристичних послуг, підходи до оцінки показників діяльності з надання міжнародних туристичних послуг.

У другому розділі «**Аналіз діяльності з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я»**» проаналізовано організаційно-економічну характеристику діяльності з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я», проаналізовано чинники, що впливають на діяльність та

показники діяльності з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я».

У третьому розділі «*Напрямки удосконалення діяльності з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я»*» розроблено рекламні заходи як чинник додаткового залучення цільових груп та розроблено проект ділового туру як чинник диференціації діяльності ТОВ Бюро подорожей «Сім'я» з міжнародних туристичних послуг.

ВИСНОВКИ

Після проведення у кваліфікаційній роботі бакалавра досліджень можна дійти наступних висновків:

1. Міжнародний туризм – тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання з оздоровчою, пізнавальною, професійно-діловою чи іншою метою без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування за межі країни. Під міжнародними туристичними послугами слід вважати вид діяльності, який спрямований на створення умов, які необхідні для здійснення операцій з іноземного туризму.

2. Для сучасного міжнародного туризму характерна значна територіальна нерівномірність: на економічно розвинені країни припадає 57% туристських прибутків, на країни, що розвиваються, - 30 %, на країни з перехідною економікою - 13 %. Згідно з довгостроковим прогнозом ЮНВТО очікується, що до 2030 року число міжнародних туристів досягне 1,8 мільярда. Очікується, що прибуття до країн що розвиваються збільшиться вдвічі швидше, ніж в країнах з розвинутою економікою (4,4% проти 2,2% щорічно, відповідно).

3. Фактори, що впливають на розвиток туризму, різноманітні й багатогранні. З точки зору впливу на туристичну діяльність усі фактори поділяються на фактори залучення та фактори диференціації попиту. З точки зору механізму впливу на розвиток туризму можна визначити фактори об'єктивні, що вже сформовані історичним розвитком суспільства, і такі, що цілеспрямовано регулюють саме туристичну діяльність.

4. Для виявлення фінансового стану турфірми необхідно прорахувати ключові інтегральні фінансові показники діяльності підприємства, якими вважаються три типи показників: ліквідності, активності та прибутковості.

5. ТОВ Бюро подорожей «Сім'я» є підприємством, яке займається внутрішнім та зовнішнім туризмом. Підприємство пропонує широкий вибір туристичних послуг, які задовольняють потреби найвимогливіших клієнтів, при цьому гарантуючи високоякісне обслуговування своїх клієнтів. Були проведені дослідження, спрямовані на формування "портрета" споживача фірми, найбільшу питому вагу в структурі споживачів турагентства займають люди у віці від 19 до 30 років - 45% від загальної кількості опитаних. Найпопулярнішими поїздками є поїздки тривалістю до двох тижнів. Велика частина опитаних обирає пляжно-купальний відпочинок -40%.

Велика частина опитаних (40%) вважають за краще витратити 10-18 тис. грн. на людину при покупці туру.

6. Аналізуючи макросередовище, можна сказати що Бюро подорожей має велику змогу розвиватися, оскільки природно-кліматичний потенціал України є досить широким. Однак, у зв'язку з останніми подіями в світі, а саме епідемії коронавірусу, міжнародні туристичні приїзди та виїзди туристів тимчасово призупинено. В ході дослідження методом PEST-аналізу виявлено, що економічні та політичні чинники роблять негативний вплив на діяльність компанії. Технологічні і соціальні чинники позитивно впливають на розвиток галузі. Дії постачальників є вираженою загрозою, для ТОВ Бюро подорожей «Сім'я», так як несумлінне ставлення може зіпсувати репутацію фірми.

7. З матриці SWOT-аналізу видно, що компанії необхідно заявляти про себе, вивчити запити клієнтів і розробити тури за новими напрямками, нові туристичні продукти, залучати нових клієнтів, оновити рекламні проекти, велику увагу приділяти підвищенню якості послуг. Були виявлені наступні переваги: великий професіоналізм і досвід співробітників; широкий діапазон цін; диференційований підхід до формування турпродукту та пошуку цільової аудиторії. Одночасно були виявлені й недоліки: не достатньо ефективно проходить рекламна кампанія; відсутність виразної стратегії маркетингу; недостатньо активне просування турпродукту на ринок. Також виділено можливості турфірми: завоювання власної частки ринку і її розширення в порівнянні з конкурентами; можливість розширення діяльності та її диференціації за рахунок виходу на нові сегменти ринку. На сьогоднішній день підприємство має загрози: наявність в одному сегменті ринку значного числа конкурентів; економічний спад; зменшення доходу споживачів; пандемія коронавірусу.

8. Виручка підприємства в 2019 р склала 3717,39 тис грн, що на 13,5% більше, ніж в 2018 р., собівартість виросла на 13,5%, валовий прибуток зріс на 154%, комерційні витрати зросли на 36,8%. Прибуток збільшився більш ніж в два рази. У 2019 коефіцієнт ліквідності склав 1,92, це означає, що у підприємства є можливість покрити всі свої короткострокові заборгованості при раціональному використанні власних коштів. Коефіцієнт абсолютної ліквідності показує можливість погашення короткострокової заборгованості компанії за рахунок грошових коштів на 86%

9. Виручка від реалізації товарів підприємства в 2019 р склала 3717,32 тис. гривень, обсяг продажів в базисних цінах склав 3232,51 тис. гривень. З урахуванням цього зміна обсягу продажів за аналізований період склало 98,7%, тобто відбулося зниження обсягу реалізованих послуг на 1,3%. За рахунок зниження обсягу продажу продукції прибуток від продажу послуг знизилася на 14,62 тис. гривень. Собівартість реалізованих послуг збільшилася, отже, прибуток від продажу продукції знизилася на ту ж суму. За рахунок зниження розміру управлінських витрат прибуток виріс на 1,08 тис. гривень (15,46 - 16,54), а за рахунок комерційних витрат зниження розміру - на 1,8 тис. гривень (3,96 - 5,75).

10. Ми пропонуємо компанії розробити такі послуги, як надання на сайті компанії інформації про майбутні виставки, семінари, форуми в Одесі; прийом і розміщення, організація ознайомлювальних екскурсій; організація майданчиків для

проведення різних заходів (ділових зустрічей, прес-конференцій, презентацій і невеликих виставок); організація спільного короткочасного відпочинку груп партнерів.

11. Розроблено конкретні заходи по збільшенню числа клієнтів. На нашу думку найбільш перспективною цільовою групою є студенти. Необхідно розробити рекламну компанію, яка не просто розповіла б споживачеві про дану туристичну фірму, але і створила їй певний імідж, більше популярності, тим самим допомогла подолати страхи і чітко визначитися з вибором туристичної фірми.

12. На підставі проведеного аналізу діяльності туристичної фірми ТОВ Бюро подорожей «Сім'я» з виїзного туризму, нами було виявлено, що у турфірми достатню кількість пропозицій з виїзного туризму для корпоративних клієнтів, але при цьому не заявлені програми з в'їзного туризму, варто приділяти увагу в'їзного ринку сфери МІСЕ- туризму. При розробці ділового туру, перед нами стояло питання вибору категорії бізнес-туристів. Ми порахували, що наша пропозиція буде актуальним для групи фахівців менеджменту з Китаю. Разом вартість становить: на 1 людину - 14400грн або 535 \$, на групу з 5 осіб - 72 000грн або 2675\$. Актуальність організацій інсентив-турів полягає в необхідності повноцінного функціонування туристичних комплексів і об'єктів. Новий продукт, орієнтований на масштабні заходи, дозволить по-новому поглянути на організацію туризму в цілому в нашій країні. Це відіграє важливу роль в позитивній маркетингової компанії для просування вітчизняного турпродукту.

АНОТАЦІЯ

Кантеладзе С.Г., «Удосконалення діяльності з надання міжнародних туристичних послуг (на прикладі ТОВ Бюро подорожей «Сім'я»)), кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 6.05052 «Міжнародні економічні відносини» за освітньою програмою «Міжнародна економіка», - Одеський національний економічний університет – Одеса, 2020 рік.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження є діяльність з надання послуг міжнародного туризму ТОВ Бюро подорожей «Сім'я». У роботі розглядаються теоретичні аспекти здійснення діяльності з надання послуг міжнародного туризму на зарубіжних ринках, визначається вплив внутрішнього та зовнішнього середовища на діяльність з надання послуг міжнародного туризму підприємства та методи її оцінки.

Проаналізовано діяльність ТОВ Бюро подорожей «Сім'я» з надання міжнародних туристичних послуг, здійснено SWOT-аналіз чинників, що сприяють та перешкоджають здійсненню діяльності з надання послуг міжнародного туризму. Проведено PEST-аналіз чинників зовнішнього середовища. Розраховано економічні показники діяльності з надання туристичних послуг.

Запропоновано напрями вдосконалення діяльності з надання послуг міжнародного туризму підприємства, розроблено рекламні заходи як чинник додаткового залучення цільових груп і проект ділового туру як чинник диференціації діяльності з надання міжнародних туристичних послуг.

Ключові слова: діяльність з надання міжнародних туристичних послуг, удосконалення діяльності, зовнішнє середовище, експорт, рекламні заходи, туризм, ефективність, MICE-туризм, ТОВ Бюро подорожей «Сім'я»

ANNOTATION

Kanteladze S.G., «Improvement activity with provision of the international tourism services (on the example of LLC «Family»)), Qualification work for the Bachelor's Degree in specialty 6.05052 "International Economic Relations" under the program "International Economics", - Odessa National University of Economics - Odessa, 2020.

The bachelor's thesis consists of three sections. The object of the study is the activity of providing international tourism services to the Travel Agency "Family". The paper considers the theoretical aspects of the implementation of activities for the provision of international tourism services in foreign markets, determines the impact of internal and external environment on the activities for the provision of international tourism services of the enterprise and methods of its evaluation.

The activity of the Family Travel Bureau LLC on the provision of international tourist services was analyzed, the SWOT-analysis of the factors that promote and hinder the activity on the provision of international tourism services was carried out. PEST-analysis of environmental factors was performed. The economic indicators of activity on rendering of tourist services are calculated.

The directions of improvement of activity on rendering of services of international tourism of the enterprise are offered, advertising actions as the factor of additional attraction of target groups and the project of business tour as the factor of differentiation of activity on rendering of international tourist services are developed.

Keywords: activity in rendering of international tourist services, improvement of activity, environment, export, promotional events, tourism, efficiency, MICE-tourism, LLC Travel Bureau "Family"