

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

Допущен

Завіду

(підпис)

“ ”

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності Туризм
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою Туризм

на тему: «Організація транспортних послуг на прикладі компанії «КІЙ
АВІА»

Виконавець:

Студентка 4 курсу факультету
центру заочної форми навчання
Сакевич Олександра Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

К.Е.Н
(науковий ступінь, вчене звання)
Нечева Наталя Валеріївна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Одеса 2020

АНОТАЦІЯ

Сакевич О. С. «Організація транспортних послуг на прикладі компанії «КИЙ АВІА»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «242 туризм» за освітньою програмою «Туризм». Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглянуто види та характеристику транспортних засобів, досліджено значення транспортного засобу у туризмі, охарактеризовано роль транспортних послуг у туризмі.

Охарактеризовано діяльність компанії «КИЙ АВІА», проаналізовано економічну діяльність компанії «КИЙ АВІА», проаналізовано продуктивність транспорту компанії «КИЙ АВІА».

Надано рекомендації щодо вдосконалення сфері послуг компанії «КИЙ АВІА», визначено шляхи підвищення якості обслуговування пасажирів компанії «КИЙ АВІА».

Ключові слова: транспортні послуги, туризм, транспорт, організація транспортного обслуговування, транспортні засоби.

ANNOTATION

Sakevich A. S. «Organization of transport services on the example of the company «KIY AVIA»

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty "242 tourism" in the educational program "Tourism".

Odessa national economic University-Odessa, 2020.

In qualification work considers the types and characteristics of vehicles, examines the significance of vehicles in tourism, and describes the role of vehicles in tourism.

The article describes the activities of the company "KIY AVIA", analyzes the economic activity of the company "KIY AVIA", analyzes the performance of transport of the company "KIY AVIA".

Recommendations for improving the service sector of the company "KIY AVIA" are given, and ways to improve the quality of passenger service of the company "KIY AVIA" are identified.

Keywords: transport services, tourism, transport, organization of transport services, vehicles.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ І РЕГУЛЮВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ.....	8
1.1 Правове регулювання транспортних перевезень в туризмі.....	8
1.2 Види та характеристика транспортних засобів.....	15
1.3 Роль і місце транспортних послуг на туристському ринку.....	25
РОЗДІЛ 2.АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ І ОРГАНІЗАЦІЇ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОМПАНІЇ «КИЙ АВІА».....	32
2.1 Загальна характеристика діяльності компанії «КИЙ АВІА».....	32
2.2 Дослідження діяльності та конкурентоспроможності транспортних послуг компанії «КИЙ АВІА».....	42
2.3 Аналіз продуктивності окремих видів транспорту компанії «КИЙ АВІА»	44
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА РЕГУЛЮВАННЯ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ В КОМПАНІЇ «КИЙ АВІА».....	49
3.1 Пропозиції щодо вдосконалення сфери транспортних послуг компанії «КИЙ АВІА».....	49
3.2. Шляхи підвищення якості обслуговування пасажирів компанії «КИЙ АВІА».....	56
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	66

ВСТУП

Туризм складається з двох основних елементів це – подорож та прибуття. За значимістю транспортні послуги стоять на одному рівні з розміщенням туристів у подорожі.

Транспорт є основною галуззю економіки в будь-якій країні, а також невід'ємною частиною туризму. Завдяки транспорту зараз можна добратися у будь яку точку планети, протягом доби. Саме транспорт займає 40-60% частки ціни туристичного туру. Транспорт є однією з основних послуг в туризмі.

Динамічний розвиток туризму в останні десятиріччя безпосередньо пов'язаний із технічним прогресом у транспортній системі. Туризм став масовим тільки завдяки удосконаленню транспортної системи. Початок цим змінам сприяла поява залізничних шляхів та потягу, далі з'явився автомобіль, а після літак – який зараз є найпопулярнішим видом транспортного засобу.

Зі створенням залізниць було покладено початок розвитку сухопутного туризму. Великі і малі залізничні станції одразу було переобладовано у комплекси обслуговування, до яких входили гостьові будинки, пункти харчування та поштові контори.

Кожний з видів транспортних засобів має свою історію розвитку. Вид перевезки вибирається згідно з умовам середовища, рельєфу, кліматичних умов, цілей, швидкості, пасажиромісткості, а також платоспроможності туриста.

Актуальність даної роботи полягає у визначенні шляхів підвищення якості транспортних послуг. З розвитком туризму транспорт буде постійно розвиватись технічно та географічно, так як подорожі позитивно впливають на розвиток транспортної інфраструктури. У свою чергу транспорт взаємодопомагає туризму у географічних перешкодах. Це сприяє вигідним умовам для обох сторін. Але переважне місце займає роль транспортного засобу. Так як туризм з'явився пізніше і в якомусь сенсі зародився саме завдяки транспорту.

Вже потім туризм став сприяти розвитку транспорту, завдяки кількісним змінам в обсязі, динаміці та структурі туристичного потоку у національному та міжнародному масштабі. Кількість туристичних подорожей значно більше аніж подорожі з не туристичними цілями. Також збільшується тривалість туристичних подорожей. Це пов'язано з тим що, туристи можуть за відносно короткий час відвідувати більше різних туристичних пам'яток.

Питання удосконалення організації транспортних послуг з урахуванням сучасних потреб є в роботах багатьох вчених. Серед яких можна виділити Кусков А.С., Герасименко В.Г., Гуляев В.Е., Галасюк С.С., Бутко И.И., Зеркалов Д.В., Любінцева В.Ф., Аріон О.В., Замкова А.В., Кифяк В.Ф., Фастовець О.Б.,

Практична цінність випускної роботи полягає у можливості застосування її результатів і рекомендацій для аналізу якості надання транспортних послуг.

Метою дипломної роботи є аналіз та удосконалення надання транспортних послуг. Для досягнення поставленої мети треба вирішити такі **завдання**:

- розглянути види та характеристику транспортних засобів;
- дослідити значення транспортного засобу у туризмі;
- охарактеризувати роль транспортних послуг;
- дати загальну характеристику діяльності компанії «КИЙ АВІА»;
- проаналізувати економічну діяльність компанії «КИЙ АВІА»;
- проаналізувати продуктивність транспорту компанії «КИЙ АВІА»;
- надати рекомендації щодо вдосконалення сфері послуг компанії «КИЙ АВІА»;
- визначити шляхи підвищення якості обслуговування пасажирів компанії «КИЙ АВІА».

Об'єктом дослідження є процес організації транспортних послуг компанії «КИЙ АВІА».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних положень, спрямованих на удосконалення надання послуг компанії «КИЙ АВІА».

Теоретико-методологічну основу даної роботи склали концептуальний апарат, теоретичні положення і наукові принципи, розроблені спеціалістами в сфері транспортних послуг. Нормативно-правова та інформаційно-емпірична база дослідження була створена на основі нормативно-законодавчих актів, статистичних матеріалів, розробок вчених, а також результатів власних досліджень.

Методи дослідження. Основний методологічний прийом випускної роботи – системно-структурний підхід, що дозволяє найбільш ефективно організовувати дослідження для виконання поставлених завдань. В роботі використані загальнонаукові методи порівняльного, функціонального аналізу, синтезу, класифікації, статистичних групувань, методи індукції і дедукції та інші.

Апробація результатів дослідження. Сакевич О. С. Транспортні послуги в туризмі / матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Одеса, ОНЕУ, 15 квітня 2020 р.

ВИСНОВКИ

В сучасних умовах розвиток туризму та транспорту це взаємопов'язані процеси. Проаналізувавши вплив транспорту на розвиток туризму, розуміємо, що транспорт є важливим компонентом для розвитку економіки держави. Транспортна система України має потенціал для задоволення потреб туристів у перевезеннях, але в недостатньому обсязі. Деякі з можливостей не затребувані або не використовуються в достатньому обсязі. Для покращення транспортного обслуговування в Україні треба оновити та модернізувати рухомий склад та транспортні мережі, оптимізувати тарифи та удосконалити управління транспортними підприємствами на усіх видах транспорту.

1. На основі проведеного дослідження, робимо висновок що транспортні послуги характеризуються різноманітністю за видами та типами. Транспорт буває автомобільний, залізничний, морський, який поділяється на підводний та надводний, а також повітряний. Транспорт допомагає розвитку культурного обміну, забезпечує туристські, ділові та культурні поїздки не тільки всередині, але і за межами країни.

2. З'ясовано, що перевозка здійснюється на основі договорів, які перевізник і пасажир заключають між собою. Згідно яким перевізник повинен доставити пасажирів та їх багаж до назначеного місця. А пасажир в свою чергу заплатити за проїзд та багаж згідно з встановленим тарифом.

3. З'ясовано, що основною діяльністю компанії є надання транспортних послуг, які включають в себе також і додаткові послуги. Загалом компанія надає комплексні послуги. Від бронювання транспорту до бронювання готелю та придбання страхування. Компанія має усі акредитації та ліцензування, що затверджує її відповідальний підхід до роботи. Компанія приділяє велике значення якості обслуговування клієнтів, тому кожний працівник постійно навчається та удосконалює свої навички.

4. З'ясовано, що компанія має повний портфель туристичних послуг, прямі контакти з надійними постачальниками, туроператорами, транспортними компаніями, готелями. Що дозволяє компанії забезпечити своїх клієнтів актуальними тарифами та вирішувати будь яке питання споживача. Також присутня візова підтримка, трансфер, освітні програми закордоном. Ексклюзивні тури, індивідуальні рейси, оренда яхт та вілл. Консультації у тревел-політичних питаннях, оптимізація звітності. Вантажоперевезення авіаційним, морським та автомобільним транспортом. Організація туристичних турів для іноземних туристів. А також партнерські послуги та сервіси для туристичних агентств.

5. Проаналізувавши фінансовий стан підприємства склалися певні результати діяльності підприємства. Діяльність компанії є не досить успішною, що негативно впливає на становище підприємства. Стійкість та стабільність залежать від результатів комерційної та фінансової діяльності підприємства. Стався зріст прибутку після зменшення собівартості продукції. Не дивлячись на те, що витрати на стимуляцію збуту, зросли, то розходи на маркетинг значно знизились.

6. З аналізу економічних показників зрозуміло що темпи зросту собівартості більше росту її реалізації, що приводить до зниження прибутку. Аналіз рентабельності підприємства визначається прибутком, тому роль показників важлива в умовах ринку. Загальні показники рентабельності компанії знизились на 2%. Це говорить про погіршення використання власного капіталу. Для збільшення прибутку в наступному році потрібен приріст оборотного капіталу, щоб збільшити приток грошових коштів.

7. Проаналізовано та надано рекомендації для підвищення конкурентоспроможності та якості обслуговування споживачів. А також пропозиції для вдосконалення обслуговування клієнтів, завдяки чому збільшиться обсяг збуту послуг. Так як підприємства з високим рейтингом якості послуг мають кращі показники прибутковості. Для забезпечення високого рівня обслуговування сфери послуг компанії, необхідно конкретно

визначити очікування споживача, і максимально задовільнити ці запити. Для цього і потрібний чіткий комплекс критеріїв, на основі яких буде формуватися очікування споживача.

8. Визначенно що для підвищення обслуговування і лояльності клієнтів, потрібно впровадити більш розширений перелік акцій та спеціальних пропозицій, та удосконалення програм лояльності клієнтів.

Управлінський персонал своєю діяльністю впливає на багато показників, таких як ритмічність роботи, матеріально-технічне постачання, обслуговування основного виробництва, оптимізацією планування. Якісне виконання данної діяльності позитивно відображається на продуктивності компанії.

У процесі дослідження було з'ясовано, що для підвищення рівня трудової активності потрібно правильно організувати сприятливий клімат для робітників. Запропановано ряд пропозицій по удосконалення організаційної структури управління компанії «КИЙ АВІА».

При пошуку інформації про організацію надання транспортних послуг, мали змогу ознайомитись з реальною роботою усіх ланок організації та управління транспортної компанії. При порівнянні теоретичних та практичних даних, я дійшла висновку, що найбільше уваги приділяється саме удосконаленню якості обслуговування та правильній організації надання послуг в транспортній компанії, яка є об'єктом дослідження у данній роботі.

Вважаю, що суб'єкти готельного бізнесу повинні мати більше самостійності у здійсненні підприємницької діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ВР України, Закон "Про транспорт" від 10.11.1994 N 232/94-ВР/ Верховна Рада України[Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/Z023200.html
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 №176 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176-97-%D0%BF>
3. Верховна Рада України від 1996 №40 ст. 183: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/273/96-%D0%B2%D1%80>
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.2015 №1186 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1186-2015-%D0%BF>
5. Наказ Міністерство Інфраструктури України від 05.06.2013 №348 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1401-13>
6. Повітряний Кодекс України (ВВР), 2011, №48-49, ст..536 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3393-17>
7. Кодекс торговельного мореплавства України (ВВР), 1995, №47, 48, 49, 50, 51,52, ст..349 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176/95-%D0%B2%D1%80>
8. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів / В.Г Герасименко, А.В Замкова. 2010 - с. 6-7
9. Економіка транспортного обслуговування в туризмі (конспект лекцій) / Н.В Лучко, Ж.А Ермакова, О.П Тетерятник, 2013 – с. 37
10. Герасименко В.Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник/ В.Г. Герасименко, С.С. Галасюк. – Одеса: Атлант 2014 – 135-136 с.
11. Nezdoyminov S. Regional Trends of the Tourist Flow in Ukraine / S. Nezdominov, O. Shykina // International Journal of Innovative Studies in Sociology and Humanities. – 2016. - №1 (1). – P. 12

12. Організація міжнародного туризму / Сенін В.С , 2001 – с. 403
13. Герасименко В.Г. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / заг. ред. В.Г. Герасименко, О.Л. Михайлюк. – К.: ФОП Гуляєва В.М. 2019, - 332 с.
14. Про роль транспорту у розвитку туризму в Україні / Погасій С.О, Шабала Ірина Анатоліївна [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15166190788305.pdf>
15. Давиденко І.В. Сучасні напрями стратегічного управління туристичним підприємством / І.В. Давиденко // Економічні студії. – Львов: ГО «Львівська економічна фундація», 2017. – №2(15) – 23 с.
16. Транспортне обслуговування туристів / Осипова О.Я, 2006 – с. 265
17. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет» / Любінцева О.О, Бабарицька В.К, 2008 – с. 126
18. В'їздний туризм / Коваль П.Ф, Алешугіна Н.О., Андрєєва Г.П. Навчальний посібник: Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010 – с. 304
19. Галасюк С.С., Ободовська К.І. Взаємозв'язок розвитку транспорту і туризму. Науковий вісний. ОДЕУ. Вскукраїнська асоціація молодих науковців. – Наука: економіка, політологія, історія. – 2008. - №18(86)
20. 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>
21. Коробйова Р.Г Потенціал розвитку залізничного транспорту в Україні / Транспортні системи та технології перевезень. Збірник наукових праць ДНУЗТ ім. акад. В. Лазаряна. - №10 – 2015 – с. 70-75
22. Iaromenko S.G., Shykina O.V., Niecheva N.V. Wooden sacral architecture as an object of cultural tourism in Ukraine // Journal Geology, Geography and Geoecology, 2019, 28(4), p. 661.
23. Офіційний сайт компанії «КИЙ АВІА» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kiyavia.com/>

24. Аріон О.В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2008. – 168 с.
25. Герасименко В.Г Основы туристического бизнеса. Учебное пособие. – Одесса: Черноморье, 1997. – 165 с.
26. Зеркалов Д.В Транспорт України. Довідник. Книга перша. – К.: Основа, 2002. – 395 с.
27. Семенов В.Ф. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія, / В.Ф. Семенов, Н.В. Нєчева. – Бондаренко М.О., 2019 – 208с.
28. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустриал туризма: Перевозки. – Спб.: Изд-ий дом Герда, 2001 – 178 с.
29. Davydenko I., Shykina O., Gudz P., Tovkan., Yakymyshyn L., Golovchenko O. (2019)/ Support system of solutions for planning sales activities in the tourism industry. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT) ISSN: 2249 – 8958, Volume-8 Issue-6, August, 2019 - 3979 p.
30. Ильина Е.Н. Транспортніе перевозки в туристическом бизнесе. Учебное пособие. – Саратов, 2003. – 160 с.
31. Бєдрадіна Г. К. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / Г. К. Бєдрадіна, В. Г. Герасименко // Економіка Крима. – 2010. - №1 (30). – 178 с.
32. Нєчева Н. В. «Напрями удосконалення управління якістю послуг підприємств рекреаційної сфери» / Н. В. Нєчева / Економіка та фінанси: наук. Журн. – Vienna: East-West Association for Advanced Studies and Higher Education Gmbh, 2015. – p. 174
33. Бережной В.И. Управление конкурентоспособностью предприятия / В.И. Бережной, В.А. Фурсов, А.В. Березовская. Ставрополь : Изд-во Северо-Кавказ. гос. техн. ун-та, 2006. – с. 201
34. Павлоцький В. Я. Аналіз залежності рівня конкурентоспроможності туристичних підприємств від контрольованої ними ринкової частки / В. Я. Павлоцький // Економіка і управління. – 2013. – №5. – 24с.

35. Савицька О. М. Вплив міжнародних інтеграційних процесів на підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств / О. М. Савицька, С. О. Пермінова, Я. В. Омельченко // Матеріали VII Міжнародної наукової конференції «Актуальні питання забезпечення стійкого розвитку національного господарства», 24-25 листопада 2017. – Кременчук : Пресс-Лайн, 2017. – 99-100 с.
36. Миронюк Т. І. Сучасні проблеми та методи оцінки конкурентоспроможності / Т. І. Миронюк, В. І. Цьома // Економіка харчової промисловості : Науковий журнал. (Одеська національна академія харчових технологій). – 2014. – №1(21). – 35-37 с.
37. Довгань Л. Є. Стратегічне управління: навч. посіб. / Л. Є. Довгань, Ю. В. Каракай, Л. П. Артеменко. – 2-ге вид. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 440 с.
38. Бычков В.П. Экономика автотранспортного предприятия: Учебник / В.П. Бычков. Москва: ИНФРА-М, 2013. 384 с.
39. Современная экономика: Учебное пособие /Под ред. О. Ю. Мамедова. Ростов – на – Дону: Феникс, 2011. 456 с
40. Фролова В. Ю. Стратегічний підхід в управлінні конкурентоспроможністю підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/25102/1.pdf>.
41. Шандова Н. В. Ключові елементи системи забезпечення конкурентних переваг підприємства / Н. В. Шандова // Актуальні проблеми економіки, 2004. – № 11 (41). – С. 48–58.