

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
зі спеціальності 242 Туризм  
(шифр та найменування спеціальності)  
за освітньою програмою  
Туризм  
(назва освітньої програми)

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

**Виконавець:**

Студентка факультету Центр заочної  
форми навчання

Сакевич Олександра Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові) \_\_\_\_\_ /підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_ К.Е.Н. \_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання)

Нсчева Наталя Валеріївна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) \_\_\_\_\_ /підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

*Актуальність теми* кваліфікаційної роботи полягає у визначені 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 ніж 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.

**Метою кваліфікаційної роботи** є кваліфікаційної роботи є аналіз та удосконалення надання транспортних послуг.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **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».

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 41 найменувань та 2 додатків. Загальний обсяг роботи становить 72 сторінки. Основний зміст викладено на 61 сторінках. Робота містить 10 таблиць, 4 рисунків.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У першому розділі «Теоретичні основи організації і регулювання транспортних послуг у сфері туризму» розглянуто види та характеристику транспортних засобів, досліджено значення транспортного засобу у туризмі, охарактеризовано роль транспортних послуг туризмі.

У другому розділі «Аналіз діяльності і транспортного обслуговування компанії «КИЙ АВІА» охарактеризовано діяльність компанії «КИЙ АВІА», проаналізовано економічну діяльність компанії «КИЙ АВІА», проаналізовано продуктивність транспорту компанії «КИЙ АВІА».

У третьому розділі «Удосконалення організації та регулювання транспортних в компанії «КИЙ АВІА» надано рекомендації щодо вдосконалення сфері послуг компанії «КИЙ АВІА», визначено шляхи підвищення якості обслуговування пасажирів компанії «КИЙ АВІА».

## **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. Визначено 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 удосконаленню 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.