

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_  
(підпис)  
“    ”    \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

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

на тему: **«НАПРЯМИ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ  
КРУЇЗНОГО ТУРИЗМУ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ЧОРНОМОРСЬКІ  
ЕКСКУРСІЇ»)»**

**Виконавець:**

Студентка 4 курсу 10 групи  
ЦЗВФН

Тальянцева Ксенія Сергіївна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_ к. г. н., доцент \_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання)  
\_\_\_\_\_ Ярмоменко С. Г. \_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Одеса 2020**

## ЗМІСТ

	стор.
<b>ВСТУП .....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ КРУЇЗНОГО ТУРИЗМУ.....</b>	<b>5</b>
1.1. Поняття круїзного туризму та особливості його організації.....	5
1.2. Сучасні тенденції розвитку світового круїзного ринку.....	14
1.3. Підходи до покращення рівня організації круїзного туризму для споживачів.....	27
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «ЧОРНОМОРСЬКІ ЕКСКУРСІЇ» .....</b>	<b>33</b>
2.1. Загальна характеристика економічної діяльності туристичного підприємства «Чорноморські екскурсії».....	33
2.2. Аналіз операційної діяльності підприємства.....	38
2.3. Вивчення поведінки споживачів туристичного підприємства ...	43
<b>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ КРУЇЗНОГО ТУРИЗМУ.....</b>	<b>55</b>
3.1. Оцінка середовища функціонування підприємства «Чорноморські екскурсії».....	55
3.2. Основні шляхи упровадження пропозицій для туристичного підприємства.....	58
3.3. Основні пропозиції з покращення організації послуг круїзного туризму для споживачів туристичного підприємства.....	69
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>76</b>
<b>Список використаних джерел.....</b>	<b>78</b>

## АНОТАЦІЯ

### Тальянцева К. С. «Напрями покращення організації послуг круїзного туризму (на прикладі ТОВ «Чорноморські екскурсії»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього рівня бакалавра зі спеціальності 242 Туризм за програмою «Туризм»

Одеський національний економічний університет. – м. Одеса, 2020 рік

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаної літератури.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг туристичного підприємства у сегменті круїзного туризму.

Предметом дослідження є теоретичні та науково-методичні основи організації круїзного туризму та вивчення функціонування підприємства туризму у даному сегменті індустрії туризму з метою покращення її організаційних аспектів діяльності.

Проаналізовано стан операційної діяльності ТОВ «Чорноморські екскурсії», зовнішнє маркетингове середовище підприємства, проведено аналіз поведінки споживачів круїзного туризму.

Запропоновано розробити медіа планування для збільшення кількості споживачів, залучення нових сегментів, провести рекламну кампанію для просування продукту туризму з використанням водних транспортних засобів. Також запропоновано та розроблено новий тур з використанням водних засобів пересування у дельті Дунаю, розраховано економічні показники запропонованого туристичного продукту.

Ключові слова: круїзний туризм, ефективність господарської діяльності, рентабельність, калькуляція витрат, точка беззбитковості, постійні і змінні витрати, світова круїзна індустрія.

## ANNOTATION

### Taliantseva K. “Directions for improving the service organization of cruise tourism (on example of Black Sea Excursions LLC)”

Qualification work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 242 «Tourism» for the educational program "Туризм"

Odessa National Economics University. - Odessa, 2020.

Qualification work consists of an introduction, three sections of the main part, conclusions, a list of used literature. The object of the research is the process of rendering services to the tourist enterprise in the cruise tourism segment.

The subject of the research is theoretical and scientific-methodological bases of cruise tourism organization and studying of functioning of tourism enterprise in this segment of tourism industry with the purpose of improving its organizational aspects of activity.

The operational activity of the Black Sea Excursions LLC, the external marketing headquarters of the enterprise is analyzed; the behavior of cruise tourism consumers is analyzed.

It is proposed to develop media planning to increase the number of consumers, to attract new segments, to carry out an advertising campaign to promote the tourism product with the use of water vehicles. Also a new tour using water means of transport to the Danube Delta has been proposed and developed; economic indicators of the proposed tourism product have been calculated.

Keywords: cruise tourism, business efficiency, profitability, costing, break-even point, fixed and variable costs, world cruise industry.

## ВСТУП

Актуальність даної теми є вагомою, оскільки круїзний туризм як є актуальним напрямком економічного розвитку країн світу, особливо Карибського басейну та Європейського туристичного регіону. Україна не є виключенням, хоча розвиток цього виду туризму ускладнений тимчасовою окупацією Кримського півострова, на якому розташовані популярні серед круїзних туристів порти Ялта та Севастополь.

Функціонування круїзного туристичного ринку України досліджується на основі розвитку глобального ринку круїзних туристичних послуг, в контексті макрорегіональних європейських та світових особливостей розвитку цього виду туризму. У ХХІ сторіччі круїзний туризм стає індустрією, що найбільш динамічно розвивається. Організація круїзного подорожі включає в себе готельний, ресторанний та туристичний бізнес, індустрію розваг тощо.

Метою даної роботи є удосконалення напрямків організації туристичних послуг у сфері круїзного туризму.

Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

- огляд теоретичних напрацювань у галузі круїзного туризму, основні характеристики організації роботи підприємства у даному сегменті туризму;
- оцінка діяльності підприємства, конкурентних позицій та вивчення поведінки споживачів;
- розробка пропозицій з удосконалення роботи підприємства у сфері круїзного туризму.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг туристичного підприємства у сегменті круїзного туризму.

Предметом дослідження є теоретичні та науково-методичні основи організації круїзного туризму та вивчення функціонування підприємства туризму у даному сегменті індустрії туризму з метою покращення її організаційних аспектів діяльності.

Методологічну основу дослідження складає комплекс загальнонаукових методів: сходження від конкретного до абстрактного, аналізу та синтезу,

загального взаємозв'язку, розвитку, історичності, об'єктивності, цілісності. Для обробки та аналізу інформації використовувалися комп'ютерні програми Microsoft Word і Microsoft Excel.

Інформаційною базою дослідження стали наукові статті, монографії таких вчених, як Герасименко В.Г., Нездоймінов С.Г., Осипова О. Я. та ін. вчених, а також статистичні дані Державного комітету статистики, ЮНВТО, щорічні звіти туристичного підприємства, звіти CLIA.

Кваліфікаційна робота містить вступ, три розділи, таблиці, рисунки, висновки та список використаних джерел.

За даною темою дослідження було опубліковано тези конференції:

Тальянцева К. С. Тенденції розвитку круїзного туризму // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 1. Одеса: ОНЕУ, 2020. – С. 436-439.

## ВИСНОВКИ

У розділі 1 при вирішенні завдання щодо шляхів покращення організації круїзного напрямку діяльності у туристичної фірми в процесі роботи було вивчено основні принципи та засади роботи світової круїзної індустрії, її сутнісні характеристики, теоретичні роботи на тему економіки світової туристичної галузі, та її круїзного напрямку, зокрема. Також детально розглянуті основні тенденції розвитку круїзного туризму світу.

Економічна складова круїзної туристичної діяльності проявляється не тільки в комерційній спрямованості, а й в посиленні соціальної та екологічної його ролі (реставрація пам'яток історії та культури, природоохоронні заходи, реконструкція матеріально-технічної бази, освітянська та виховна робота засобами туризму тощо), що свідчить про гуманістичну спрямованість туризму. Тому сучасний етап розвитку круїзного туризму, і туризму взагалі, можна охарактеризувати, як етап переосмислення його ролі і значення в людській життєдіяльності як ефективну галузь господарства зовнішньоекономічного спрямування, як соціокультурного явища, яке визначає певний етап розвитку людства і є складовою суспільних глобалізаційних процесів.

Круїзний туризм являється універсальним видом відпочинку, та в якості галузі економіки включає опосередкований розвиток таких галузей економіки, як машинобудування, виробництво енергоносіїв, легка промисловість, індустрія розваг та гостинності, харчова промисловість, авіап перевезення та інші.

Найбільшою проблемою або викликом круїзного туризму є швидкість розвитку, поширення інформації та створення інновацій, тому на перший план виходить постійний моніторинг ринку, інноваційність та впровадження інновацій в свій продукт.

В другій частині проаналізовано діяльність туристичного підприємства у сфері круїзного бізнесу, аналіз внутрішніх факторів, існуючого конкурентного середовища, досвід власного виходу на ринок туристичної фірми ТОВ «Чорноморські Екскурсії», впровадження інноваційного туристичного продукту, аналіз операційної діяльності туристичного підприємства, якісний аналіз

діяльності підприємства, та надана його організаційно-економічна характеристика.

В третій частині надані пропозиції з покращення організації круїзного туризму для споживачів туристичного підприємства, які необхідні особливо при припиненні одного, або декількох напрямків діяльності підприємства, розглянуті основні організаційно-економічні шляхи впровадження пропозицій туристичного підприємства, запропоновано та обґрунтовано провадження нових круїзних турів в якості туроператора. За результатами дослідження підрахована економічна доцільність застосованих продуктових інновацій, проаналізовано структуру та обсяг необхідних витрат, визначені точки беззбитковості туру.

Для більш ефективної роботи, підприємству необхідно продовжувати впровадження ширшого асортименту послуг. Слабкими сторонами ТОВ «Чорноморські екскурсії» залишились: зовнішні чинники та маркетингова політика, комунікаційна та рекламна діяльність, пошук нових споживачів, нових ніш для операційної діяльності. Необхідно розширювати напрямки діяльності підприємства, впроваджувати екскурсійні тури в межах нашої країни.

### Список використаних джерел

1. Бабкин А. В. Специальные виды туризма [Текст]. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
2. Баканов М.И. Теория экономического анализа., підручник/ Баканов М.И. Шеремет А.Д. 4-е изд., перераб. и доп. –М.:Финансы и статистика, 2002. – 416 с.
3. Белова Т.Г. Стратегічний маркетинг : Конспект лекцій для студентів спеціальностей 7.03050701, 8.03050701 «Маркетинг», 8.03051001 «Товарознавство і комерційна діяльність» усіх форм навчання. – К.: НУХТ, 2012. – 127 с.
4. Беляевский И. К. Маркетинговые исследования: учебное пособие / И. К. Беляевский. – М.: МГУЭСИ, 2004. – 414 с.
5. Берданова О., Вакуленко В. Стратегія планування місцевого розвитку. Практичний посібник / О. Берданова, В. Вакуленко; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К.: ТОВ «Софія-А», 2012. – 88 с.
6. Веселка туризму. Офіційний сайт. Режим доступу: <https://veselkatour.com.ua/>
7. Ганеж-тур. офіційний сайт. Режим доступу: <http://www.ganezh.odessa.ua/>
8. 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.
9. Герасименко В. Г., Замкова А. В. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: навч. посібник. – Харків: Бурун-книга, 2011. – 116 с.
10. Голубков Е. П. Основы маркетинга: Учебник / Е. П. Голубков. – М.: Финпресс, 1999. – 656 с.
11. Горбылева З. М. Экономика туризма: учебно-метод. пособие / З. М. Горбылева. – Минск: РИПО, 2014. – 226 с.
12. Давиденко І.В. Туристичні кластери як напрям регулювання туристичного бізнесу // Причорноморські економічні студії. Науковий журнал. –



Одеса: ПУ «Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій», 2018. – Випуск 28. Ч. 1. – С. 68-72.

13. Дурович А. П. Практика маркетингових досліджень. В 2-х кн. Кн. 2. Среда. Рынок. Товары. Конкуренты. Потребители. Коммуникации. / А. П. Дурович. – Минск: Изд-во Гревцова, 2008. – 400 с.

14. Економічний аналіз і діагностика стану сучасного підприємства: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 400 с.

15. Екскурсійний дім Одеси. Офіційний сайт. Режим доступу: <https://edo.od.ua/>

16. Єріна А.М. Статистичне моделювання та прогнозування: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2001. – 170 с.

17. Кайлюк Є. М. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. / Є. М. Кайлюк, В. М. Андрєєва, В. В. Гриненко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 279 с.

18. Каликина Т. Н. Организация пассажирских перевозок: конспект лекций / Т. Н. Каликина. – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2007. – 136 с.

19. Маямі-клуб. Режим доступу: <https://mayami-club.com/>

20. Международные рекомендации по статистике туризма: Методологические исследования / Департамент по экономическим и социальным вопросам, Статистический отдел. – Мадрид, Нью-Йорк: ООН, 2010. – 179 с.

21. Морська прогулянка в Одесі. Режим доступу: <https://excurs.od.ua/ua/morskaya-progulka>

22. Нездойминов С. Г. Основы круизного туроперейтинга: Учебное пособие / С. Г. Нездойминов. – Херсон: Гринь Д. С., 2013. – 320 с.

23. Нездойминов С. Г. Круизный рынок Черноморского региона Украины / С. Г. Нездойминов // «Веснік Гродзенскага дзяржаўнага ўніверсітэта імя Янкі Купалы. Серыя 5. Эканоміка. Сацыялогія. Біялогія». – 2013. – № 3 (161). – С. 25-30.

24. Нездоймінов С. Г. Круїзний туризм в контексті Морської доктрини України / С. Г. Нездоймінов, Н. М. Андрєєва // Механізм регулювання економіки. – 2013. – № 4. – С. 100-110.
25. Нездоймінов С. Г. Роль морських портів України у розвитку круїзної індустрії / С. Г. Нездоймінов, Н. Огородникова // Науковий вісник: Науки: економіка, політологія, історія: зб. наук. праць / Всеукраїнська асоц. молодих науковців. – Одеса: ОНЕУ, 2014. – №7 (215). – С. 78-91.
26. Нездоймінов С. Г. Круїзний ринок України в умовах міжнародної інтеграції регіонів / С. Г. Нездоймінов // Глобальні та національні проблеми економіки – електронне наукове фахове видання. – 2015. – №6. – С. 565–570.
27. Нездоймінов С. Г. Потенціал розвитку круїзного туризму в Україні / С. Г. Нездоймінов // Соціально-економічні засади розвитку економіки України: монографія / під ред. д.е.н., професора О. О. Непочатенко. – Умань: СПД Сочінський, 2016. – Ч.1. – С. 192-203.
28. Оренда яхт в Одесі. Офіційний сайт. Режим доступу: <https://yachts.ua/>
29. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: учебник для студ. Учреждений высш. Проф. Образования / О. Я. Осипова. – 6-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 400 с.
30. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону : монографія / За заг. ред. В. Г. Герасименка. — Одеса : ОНЕУ, 2016. — 262 с.
31. Пелікан-тур Вилкове. Спеціалізований туроператор дельтою Дунаю. Офіційний сайт. Режим доступу: <https://www.pelican-danube-tour.com.ua/>
32. Планування маркетингу. 2-ге видання перероб. та доп. [Текст]: навч. посіб. / О. А. Овечкіна, Д. В. Солоха, К. В. Іванова, В. В. Морєва, О. В. Белякова, О. Б. Балакай. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 352 с.
33. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 року // Урядовий кур'єр.– 1995. – 16 листопада.
34. Ушаков Д. С. Прикладной турпоперейтинг. Учебное пособие / Д. С. Ушаков. – М: ИКЦ МарТ, 2008. – 416 с.
35. Фінансова звітність ТОВ «Чорноморські екскурсії» за 2018-2019 рр.

36. Холмогоров В. Интернет-маркетинг. Краткий курс. 2-е изд. / В. Холмогоров. – СПб: Питер, 2002. – 272 с.
37. Хумарова Н. І., Карпенко О. О. Пріоритети стратегічного розвитку туристичної діяльності в країнах Чорноморського регіону // Економічні інновації: збірник наукових праць. – Одеса: ІПРЕЕД НАН України, 2017. – Вип. 67. – С. 119-123.
38. Цахаев Р. К. Основы маркетинга: Учебник / Р. К. Цахаев. – М.: Издательство «Экзамен», 2005. – 448 с.
39. Яцківський Л. Ю., Зеркалов Д. В. Загальний курс транспорту. В 2-х книгах: Навч. посібник. – К.: Арістей, 2007. – 504 с.
40. Cruise Critic. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.cruisecritic.com/>
41. Cruise Industry News. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.cruiseindustrynews.com/>
42. CLIA EUROPE [Електронний ресурс.]. Режим доступу: <http://www.cliaeurope.eu/>
43. Cruise Industry News 1996-2019. All Rights Reserved. <https://www.cruiseindustrynews.com/cruise-news/14328-world-cruise-fleet-225-ships.html>
44. Cruise industry news. 2018 – 2019 Annual Report. URL: <https://www.cruiseindustrynews.com/flip/cina2019/mobile/index.html#p=1>
45. Офіційний сайт круїзної компанії «Seabourn», 2019. URL: [https://www.seabourn.com/en\\_US/pre-post-travel-cruise/seabourn-journeys.html](https://www.seabourn.com/en_US/pre-post-travel-cruise/seabourn-journeys.html)
46. \_\_\_\_\_ Cruise europe 25 final history. URL: <https://www.cruiseeurope.com/site/assets/files/26334/cruise-europe-25-final-history.pdf>
47. Love Одеса Експерсії. Офіційний сайт. Режим доступу: <https://love-odessa.od.ua/uk/>
48. The cruise people LTD, 2017. URL: <http://www.cybercruises.com/shiplist.htm>

49. Nilsson P. A. Cruise tourism and new tourist: The Need for a New Typology? Chapter 7. URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.518.9738&rep=rep1&type=pdf>
50. Tourism Notes. Educational Portal. Cruise Tourism. URL: <https://tourismnotes.com/cruise-tourism/>
51. Contribution of Cruise Tourism to the Economies of Europe'2017. CLIA, 2018. URL: <https://es.cruiseexperts.org/media/2971/2017-europe-economic-impact-report.pdf>
52. YouControl. Онлайн-сервіс перевірки компаній. Режим доступу: <https://youcontrol.com.ua/>