

**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»
за освітньою програмою «Туризм»**

**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)

_____ Ярьоменко С. Г. _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність даної теми є вагомую, 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 дослідження 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.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота містить вступ, три розділи, таблиці, рисунки, висновки та список використаних джерел (52 найменування). Загальний обсяг робіт становить 82 сторінки. Основний зміст роботи викладено на 75 сторінках. Робота містить 16 рисунків, 29 таблиць.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У розділі 1 **«ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ КРУЇЗНОГО ТУРИЗМУ»** розглянуто загальну теоретичну базу поняття круїзного туризму. Визначено основні характеристики туризму, фактори, що впливають на функціонування, організацію та подальшу діяльність у сфері круїзних подорожей. В даному розділі проаналізовано тенденції світової круїзної індустрії.

Визначено ключові сектори економічної діяльності крізного туризму, сегментацію за споживачами, переважаючими послугами. Визначено, до даний вид туризму є достатньо глобалізований. Основні райони розвитку кріузного бізнесу пов'язані із Карибським басейном, Середземномор'ям, Північним морем. Розглянуто критерії, за якими можна оцінювати якість надання послуг круїзного туризму: асортимент послуг, рівень досвіду персоналу, матеріально-технічна база водного транспорту.

У розділі 2 **«АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «ЧОРНОМОРСЬКІ ЕКСКУРСІЇ»** було розглянуто організаційно-економічну характеристику підприємства «Чорноморські екскурсії». Підприємство функціонує з 2000 року, тому має тривалий репутаційний капітал та відповідно,

цільову групу споживачів, що користуються послугами туризму, у тому числі, круїзного, організації індивідуальних та групових турів для спеціалізованого туризму, окремих сегментів туристів.

Організаційна структура підприємства передбачає розподіл функціональних обов'язків відповідно до сегментів надання послуг туристичного бізнесу. У роботі розглянуто перелік даних функціональних завдань кожної з посад.

Розглянуто динаміку заробітної плати працівників підприємства, визначено особливості (переваги та недоліки) кадрової політики підприємства, що в цілому впливає на якість надання послуг споживачам туристичного продукту.

Аналіз операційної діяльності підприємства виявив, що підприємство має позитивну динаміку розвитку, є прибутковим, а значну частину витрат складають матеріальні, заробітна плата та інші витрати, пов'язані з організацією послуг. Також проаналізовано динаміку основних засобів підприємства, ефективність їх використання.

Для розробки пропозицій щодо удосконалення роботи підприємства та організації послуг підприємства було проведено маркетингове дослідження поведінки споживачів (соціально-демографічні характеристики), показники рівня задоволеності послугами, що надаються підприємством, запропоновано сегментацію споживачів для подальшої розробки та розширення асортименту пропозицій підприємства.

У розділі 3 **«НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОСЛУГ КРУЇЗНОГО ТУРИЗМУ»** оцінено зовнішнє середовище функціонування підприємства. Визначено ключові можливості, загрози, слабкі та сильні сторони діяльності підприємства у секторі круїзного бізнесу.

Опитування експертів щодо макросередовища (політичні, економічні, соціальні та ін.) показують, що ключовими є: політичні – нестабільність у державі, що вплинуло також на міжнародний круїзний бізнес у Чорному морі, темпи росту економіки та нестабільність ринку, що впливає на падіння та нестабільність доходів споживачів, і як результат, знижується попит на послуги круїзного бізнесу.

Запропоновано кілька ключових напрямків діяльності підприємства: активна комунікаційна політика щодо просування продукту, пошук партнерів, розроблено анкети для постійного аналізу потреб споживачів та рівень їх задоволення якістю послуг

Проаналізовано ринок надання послуг водного транспорту для споживачів щодо потенційних можливостей підприємства з розробки запропонованого туру з використанням водного транспортного засобу.

Крім цього, ключовим у популяризації, пошуку нових та втягування постійних споживачів необхідно провести рекламну кампанію, запропоновано медіа-планування.

Запропоновано новий туристичний продукт підприємств, що пропонує послуги з використанням яхти, обґрунтовано економічні показники щодо прибутковості даного продукту та проєктованих доходів для підприємства, очікуваний економічний ефект.

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.

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.