

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародної економіки
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Освітній ступінь бакалавр
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр і назва)
Освітня програма 241 «Готельно-ресторанна справа»
(назва освітньої програми)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри туристичного
та готельно-ресторанного бізнесу
Давиденко І.В. (_____)
« 10» лютого 2022 року

З А В Д А Н Н Я НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

Марченко Світлана Андріївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: : Розробка стратегії фірми на основі процесного підходу Науковий керівник роботи: д.е.н, доцент Саєнсус Марія Анатоліївна,
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

затверджені наказом по університету від « 08 » лютого 2022 року №

Термін здачі студентом закінченої роботи 20 травня 2022 року

2. Вихідні дані до роботи: Інформаційною базою дослідження є праці вітчизняних і зарубіжних економістів з даної тематики, а також нормативно–правові акти України, що визначають методологічні засади розкриття інформації про стан та діяльність суб'єктів господарювання у їх фінансовій звітності, періодична і спеціальна література з фінансового аналізу та фінансового менеджменту. З'ясувати сутність та зміст поняття «система», становлення структурних відділів на підприємствах; дослідити проблеми стратегії у сучасному середовищі; розглянути різні концепції. розглянути поняття та функції систем; розглянути види стратегії; проаналізувати ситуацію з використанням стратегій на вітчизняних підприємствах туристичної сфери; проаналізувати історію та фінансово-економічний стан компанії «Еко-бум»; проаналізувати діяльність компанії «Еко-бум»; проаналізувати стратегію компанії, а в області управління системою управління; на основі проведеного аналізу розробити пропозиції щодо оптимізації управління системою управління компанії «Еко-бум».

3. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які належить розробити): 1. Теоретичні основи стратегічного управління підприємства; 2. Аналіз діяльності компанії «Еко-бум»; 3. Підвищення ефективності діяльності компанії «Еко-бум».

4. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) аналіз структури ринку туристичних послуг, стратегічний аналіз підприємства, аналіз фінансової складової діяльності, ефективність впровадження стратегічних змін у системі управління організацією.

5. Дата видачі завдання 10 лютого 2022 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної Роботи	Строк виконання етапів роботи кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Затвердження плану кваліфікаційної роботи	12.02.2022	виконано
2	Складання бібліографії	Березень 2022	виконано
3	Подання науковому керівнику: Розділу 1. Теоретичні основи стратегічного управління підприємства	05.03.2022	виконано
4	Подання науковому керівнику: Розділу 2. Аналіз системи управління компанії «Еко-бум»	05.04.2022	виконано
5	Подання науковому керівнику: Розділу 3. Удосконалення механізму ності діяльності компанії «Еко-бум»	05.05.2022	виконано
6	Здача закінченої кваліфікаційної роботи на кафедрі	1.06.2022	виконано
7	Захист кваліфікаційної роботи на кафедрі (малий захист)	червень 2022	виконано

Студент _____
(підпис)

Марчук О.А.
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник роботи _____
(підпис)

Саєнсус М.А.
(прізвище та ініціали)

***Рішення комісії про попередній, «малий» захист
випускної роботи***

від «__» червня 2021 року
кваліфікаційна робота допускається до захисту у ДЕК

Члени комісії:

1. _____
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали, підпис)

2. _____
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали, підпис)

3. _____
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали, підпис)

Завідувач кафедри :

Доцент, к.е.н. _____ Давиденко І.В.
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали, підпис)

„___” червня 2020 р.

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавр зі спеціальності 242 «Туризм» на тему: Розробка стратегії фірми на основі процесного підходу

Мета даної кваліфікаційної роботи написання стало розкриття сутності та особливостей процесно-системного підходу до формування туристичних потоків.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є організаційний механізм впливу системи управління на діяльність компанії ТОВ "Еко-бум".

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є компанія ТОВ "Еко-бум" та його конкурентне середовище.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи полягає у тому, що вперше було розглянуто та проаналізовано система управління діяльності компанії ТОВ "Еко-бум" і розроблено проект впровадження ефективної системи управління для даного підприємства.

Практична значущість результатів дослідження полягає у використанні процесно-системного підходу до формування туристичних потоків ТОВ "Еко-бум", що забезпечить отримання ефекту синергізму, який є результатом взаємо підсилювальних зв'язків різних процесів формування туристичних потоків. Оптимізація ефекту синергізму потребує додаткового дослідження туристичного бізнесу.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Загальний обсяг роботи становить 112 сторінок. Основний зміст викладено на 98 сторінках. Робота містить 39 таблиць, 12 рисунків, 51 літературних джерел.

Ключові слова: туризм, туристична галузь, туристична послуга, туристичний продукт, суб'єкти туристичної діяльності, маркетинг, інструментарій планування, стратегія.

ANNOTATION

Qualification work for a bachelor's degree in 242 "tourism" on the topic: Development of firm strategy based on a process approach

The purpose of this qualifying work of writing was to reveal the essence and features of the process-system approach to the formation of tourist flows.

The subject of the study of qualification work is the organizational mechanism of the influence of the management system on the activities of the company "Eco-boom".

The object of research of qualification work is the company "Eco-boom" and its competitive environment.

The scientific novelty of the qualification work is that for the first time the management system of the company "Eco-boom" was considered and analyzed and developed a project to implement an effective management system for the company.

The practical significance of the research results is the use of process-system approach to the formation of tourist flows of LLC "Eco-boom", which will provide a synergistic effect, which is the result of mutually reinforcing links of different processes of tourist flows. Optimizing the synergy effect requires additional research of the tourism business.

Qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources and appendices. The total volume of the work is 112 pages. The main content is presented on 98 pages. The work contains 39 tables, 12 figures, 51 references.

Keywords: tourism, tourism industry, tourism service, tourism product, tourism entities, marketing, planning tools, strategy.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

Давиденко І.В. _____
(підпис)
“ ___ ” _____ 2022 р.

РЕФЕРАТ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 242 «Туризм»
(шифр та найменування спеціальності)

на тему: РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ ФІРМИ НА ОСНОВІ
ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ

Виконавець:

Студентки: групи 47
факультету міжнародної економіки
Марченко Світлана Андріївна
Науковий керівник:
д.е.н., доцент, Саенсус Марія Анатоліївна

Одеса 2022

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавр зі спеціальності 242 «Туризм» на тему: Розробка стратегії фірми на основі процесного підходу

Мета даної кваліфікаційної роботи написання стало розкриття сутності та особливостей процесно-системного підходу до формування туристичних потоків.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є організаційний механізм впливу системи управління на діяльність компанії ТОВ "Еко-бум".

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є компанія ТОВ "Еко-бум" та його конкурентне середовище.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи полягає у тому, що вперше було розглянуто та проаналізовано система управління діяльності компанії ТОВ "Еко-бум" і розроблено проект впровадження ефективної системи управління для даного підприємства.

Практична значущість результатів дослідження полягає у використанні процесно-системного підходу до формування туристичних потоків ТОВ "Еко-бум", що забезпечить отримання ефекту синергізму, який є результатом взаємо підсилювальних зв'язків різних процесів формування туристичних потоків. Оптимізація ефекту синергізму потребує додаткового дослідження туристичного бізнесу.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Загальний обсяг роботи становить 112 сторінок. Основний зміст викладено на 98 сторінках. Робота містить 39 таблиць, 12 рисунків, 51 літературних джерел.

Ключові слова: туризм, туристична галузь, туристична послуга, туристичний продукт, суб'єкти туристичної діяльності, маркетинг, інструментарій планування, стратегія.

ANNOTATION

Qualification work for a bachelor's degree in 242 "tourism" on the topic: Development of firm strategy based on a process approach

The purpose of this qualifying work of writing was to reveal the essence and features of the process-system approach to the formation of tourist flows.

The subject of the study of qualification work is the organizational mechanism of the influence of the management system on the activities of the company "Eco-boom".

The object of research of qualification work is the company "Eco-boom" and its competitive environment.

The scientific novelty of the qualification work is that for the first time the management system of the company "Eco-boom" was considered and analyzed and developed a project to implement an effective management system for the company.

The practical significance of the research results is the use of process-system approach to the formation of tourist flows of LLC "Eco-boom", which will provide a synergistic effect, which is the result of mutually reinforcing links of different processes of tourist flows. Optimizing the synergy effect requires additional research of the tourism business.

Qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources and appendices. The total volume of the work is 112 pages. The main content is presented on 98 pages. The work contains 39 tables, 12 figures, 51 references.

Keywords: tourism, tourism industry, tourism service, tourism product, tourism entities, marketing, planning tools, strategy.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність обраної проблеми полягає в інтеграції та глобалізації світогосподарських процесів, важливу роль в яких відіграє туризм, що викликає необхідність розробки й застосування ефективніших підходів до формування туристичних потоків та їх обслуговування.

Обслуговування туристичних потоків охоплює комплекс процесів інформаційної, організаційної, економіко-технологічної, фінансової, правової та інших видів діяльності. Звідси стає зрозумілою необхідність їх оптимізації на основі мінімізації витрат і максимізації прибутку. Від інтенсивності туристичних потоків і можливостей підприємств туристичної індустрії ефективно їх обслуговувати залежить успіх як туристичних підприємств, так і туристичного бізнесу загалом. Все це ставить проблему обґрунтування ефективних підходів до формування туристичних потоків та якості обслуговування туристів на рівні світових стандартів. Вирішення такої проблеми пов'язане з розробкою системи формування потоків туристів та організації їхнього обслуговування за кожним маршрутом подорожей на основі просторово-часової послідовності всіх процесів туристичної діяльності. Поєднання туристичних потоків з їхнім забезпеченням виступає підґрунтям синхронізації у просторі і в часі процесів туристичного обслуговування.

Найбільш ефективним підходом до організації туристичної діяльності є логістичний, сутність якого полягає в оптимізації потокових процесів на основі їх синхронізації [1, с.31]. Однак в українському туризмі логістичний підхід до формування туристичних потоків знаходиться поки що на початковій стадії обґрунтування.

Різні аспекти теоретичних і практичних основ туризму були і є предметом наукових досліджень зарубіжних авторів, а саме: Р. Бартона, Дж. Боуена, А. Булла, П. Ліндерта, Дж. Мейкенза, М. Монтехано, Р.Ольє та ін. Крім того, дослідженню проблем туристичної галузі також присвячені роботи вчених: Азарян О.М., Балабанова І.Т., Барчукової В.С., Гуляєва В.Г., Карсекіна В.І., Віноградської А.М. Але, на жаль, проблемі визначення закономірностей функціонування туристичного ринку приділена на сьогоднішній день украй недостатня кількість досліджень. Слід зазначити, що туризм приносить прибуток у тих регіонах, в яких досяг найбільшого розвитку, за умов підтримки влади, яка вбачає в ньому засіб стимулювання збалансованості й розвитку економіки, що сприяє активізації наукових досліджень у цій сфері.

Українські науковці з логістики при дослідженні управління вже приділяють увагу системному підходу [2-9], який розглядається як взаємопов'язана сукупність методів і засобів впливу на об'єкт управління. В цій сукупності виділяються функції логістичного управління, що являють собою систему складних взаємозв'язків і взаємовпливів [6, с.87], але процесно-системний підхід до формування туристичних потоків поки що залишається поза увагою науковців.

Мета даної кваліфікаційної роботи полягає у виявленні сучасних тенденцій розвитку ринку туризму та досліджень як складової комплексу і інструментарію управління в туристичній сфері. Тому метою написання стало розкриття сутності та особливостей процесно-системного підходу до формування туристичних потоків.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є організаційний механізм впливу системи управління на діяльність компанії ТОВ "Еко-бум".

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є компанія ТОВ "Еко-бум" та його конкурентне середовище.

Завданнями є дослідження процесу формування туристичних потоків на мікро-, мезо- та макрорівнях, а також оптимізація потокових процесів на туристичному підприємстві ТОВ "Еко-бум" :

1. З'ясувати сутність та зміст поняття «система», становлення структурних відділів на підприємствах; дослідити проблеми стратегії у сучасному середовищі; розглянути різні концепції. Розглянути поняття та функції систем.
2. Розглянути види стратегії; проаналізувати ситуацію з використанням стратегій на вітчизняних підприємствах туристичної сфери .
3. Проаналізувати історію та фінансово-економічний стан компанії ТОВ "Еко-бум".
4. Проаналізувати діяльність компанії ТОВ "Еко-бум"; проаналізувати стратегію компанії , а в області управління системою управління.
5. На основі проведеного аналізу розробити пропозиції щодо оптимізації управління системою управління компанії ТОВ "Еко-бум".

Для досягнення поставленої мети використано такі методи дослідження, як: абстрактне-логічний; ситуаційний аналіз; середніх, абсолютних і відносних величин; порівняння, графічний, соціологічний; статистичний аналіз; економіко-математичний; експертні опитування й оцінки. На основі даних Всесвітньої туристичної організації проаналізовано показники розвитку світового ринку туристичних послуг. Виконано аналіз: динаміки кількості суб'єктів туристичної діяльності (туроператорів і тур агентів) в Україні; загальної середньооблікової кількості штатних працівників; доходів від надання туристичних послуг; операційних витрат на надання туристичних послуг; кількості туристів, обслугованих туроператорами та тур агентами в Україні.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи полягає у тому, що вперше було розглянуто та проаналізовано система управління діяльності компанії ТОВ "Еко-бум" і розроблено проект впровадження ефективної системи управління для даного підприємства.

Практична значущість результатів дослідження полягає у використанні процесно-системного підходу до формування туристичних потоків ТОВ "Еко-бум", що забезпечить отримання ефекту синергізму, який є результатом взаємодії додаткових зв'язків різних процесів формування туристичних потоків. Оптимізація ефекту синергізму потребує додаткового дослідження туристичного бізнесу.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі використано аналітичний метод при дослідженні ефективності управління на підприємстві, загальнонаукові методи аналізу, синтезу при дослідженні та узагальненні різних підходів до впровадження стратегії управління на підприємстві.

Інформаційна база. Інформаційною базою дослідження є праці вітчизняних і зарубіжних економістів з даної тематики, а також нормативно-правові акти України, що визначають методологічні засади розкриття інформації про стан та діяльність суб'єктів господарювання у їх фінансовій звітності, періодична і спеціальна література з фінансового аналізу та фінансового менеджменту. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, наукові статті, дані державної статистики, а також внутрішня статистична та бухгалтерська звітність підприємства. При написанні використовувалися комп'ютерні програми MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, Firefox, Adobe Acrobat, DjVuViewer. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 112 сторінок. Основний зміст викладено на 98 сторінках. Робота містить 39 таблиць, 12 рисунків, 51 літературних джерел.

Ключові слова: туризм, туристична галузь, туристична послуга, туристичний продукт, суб'єкти туристичної діяльності, маркетинг, інструментарій планування, стратегія.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи узагальнено теоретичні основи формування стратегії підприємства в сучасних економічних умовах.

По-перше, головна перевага процесного менеджменту - у величезному потенціалі для його вдосконалення. Існує велике число методів управління, які добре працюють в умовах процесного менеджменту. Певний вплив на формування процесного підходу чинив та продовжує чинити ситуаційний підхід, сутність якого полягає в тому, що придатність та ефективність використання різних методів управління визначається ситуацією. Процес управління розглядається як система взаємозв'язаних внутрішніх змінних організації, чинників зовнішнього середовища і конкретних методів управління.

По-друге, передбачається, що єдиного оптимального способу управління організацією не існує з причини існування множини чинників безпосередньо в організації та у зовнішньому середовищі. Найбільш ефективним є метод, який якнайбільше відповідає ситуації. На формування процесного підходу впродовж усіх етапів його становлення та розвитку чинили вплив концепції маркетингу, що формувалися відповідно до ринкових умов.

По-третє, у своїй еволюції пройшов чотири етапи: від періоду, коли концепція маркетингу мала прикладний характер і була спрямована на пошук покупців виробленої продукції, до індивідуалізації маркетингу, що привела до розвитку концепції маркетингу відносно.

Із вищезазначеного можна зробити висновок, що процесний підхід повністю відповідає вимогам сучасного середовища. А його повноцінна реалізація різко підвищує поріг стійкості системи менеджменту і дозволяє з використовувати виробничий потенціал. При цьому зростає не тільки реальна виробнича потужність організації, але і конкурентоспроможність продукції.

У другому розділі даної роботи був проведений комплексний аналіз діяльності підприємства ТОВ "Еко-бум", визначено основні напрямки його діяльності та проаналізовано організацію роботи на даному підприємстві. Другий пункт даного розділу був присвячений діагностики стану підприємства, яка показала, що на протязі аналізованого періоду майже всі показники підприємства відповідали всім встановленим значенням.

Незважаючи на критичність 2020 року для туристичної галузі, до 2019 року міжнародна туристична індустрія поступово відіграла все більшу роль і ставала інвестиційно привабливим напрямом вкладання коштів. Проте, оцінюючи динаміку розвитку туристичних послуг варто врахувати, що 2020 р. став початком світової економічної кризи у зв'язку з пандемією COVID-19. Вказана криза на сьогодні є найгіршою за останні 15 років. Водночас, за різними оцінками найсильніше постраждала туристична сфера світової економіки та супутні галузі.

У 3 розділі даної роботи автор розробляє рекомендації щодо вдосконалення системи управління підприємством. Зміни на підприємстві мають відбуватися поетапно: аналіз спектру послуг, які фірма має надавати на цей час та виділення із них тих, які користуються найбільшим попитом або найбільш прибуткові; виділення декількох основних напрямків дії фірми; зміна типу організаційної структури підприємства відповідно до обраних напрямків дії; зміна кількості працівників фірми згідно з обраним типом організаційної структури; прийняття заходів з управління персоналом, мотивації робітників; побудова правильного внутрішнього іміджу компанії; прийняття заходів для постійного покращення якості послуг; калькуляція витрат, пов'язаних із змінами в системі управління організацією.

ВИСНОВКИ

В умовах посилення конкуренції на ринках туристичних послуг фірми повинні вдосконалювати свою маркетингову діяльність. Вона ставить перед собою певні цілі, завдання, ґрунтується на конкретних принципах, які мають відповідати загальній політиці розвитку підприємства. Насамперед слід виявити який саме товар (послугу), з якими споживачами властивостями, якої якості, в якій кількості, за якою ціною, в якому місці та в який час бажає отримати потенційний клієнт.

Результати проведених досліджень дозволили зробити наступні висновки:

1. Проведені дослідження теорії управління виявили, що зміст системи управління розкривається залежно від тлумачення тим або іншим автором сутності базових категорій теорії управління, які розкривають структурні елементи комплексу системи управління. У реальних умовах на процес управління впливає низка додаткових факторів різноманітного характеру, які мають велике значення при плануванні та виборі підприємством інструментів управління. Для сфери туризму особливо важливими є галузеві фактори, зокрема специфічні риси туристичної послуги, які

визначають особливості побудови системи управління підприємства та притаманні тільки туризму види діяльності (рекламні тури та бізнес-семінари).

3. Проведений аналіз динаміки та структури туристичного ринку України виявив наявність низки тенденцій та проблем, які суттєво впливають на маркетингову діяльність туристичного підприємства. Серед них слід відмітити помірне зростання обсягів діяльності, посилення конкурентної боротьби, дисбаланс у розвитку в'їзного та виїзного туризму, що відповідно впливає на підвищення ролі просування вітчизняного туристичного продукту на міжнародний ринок.

4. У напрямку реалізації концепції управління та внаслідок зростання популярності внутрішнього туризму ТОВ «Еко-бум» слід більш активно надавати послуги з організації екскурсійних турів . Сьогодні важливим завданням для ТОВ «Еко-бум» повинно стати розроблення та проведення комплексної рекламної кампанії. Для фірми актуальними є такі засоби розповсюдження реклами, як: газети, журнали, Інтернет - реклама, випуск рекламних проспектів та реклама на місцевому телебаченні.

5. Рекламні звернення повинні розміщатись в газетах котрі мають найбільший тираж. Стосовно журналів, то доцільно розмістити рекламу у журналі “Туризм і відпочинок”. Рекомендується розміщувати 1 раз на місяць протягом року. Не слід відмовлятися і від брошур з довідковою інформацією (розклад руху літаків чи поїздів). Інтернет реклама буде розміщуватись на інтернет-площадках, що є найбільш відвідуваним web-сайтами в Україні. 8. Друковані рекламні матеріали можуть широко використовуватись в ході ділових зустрічей і комерційних переговорів, розповсюджуватися на виставках, ярмарках, семінарах, презентаціях, розсилатися поштою потенційним клієнтам, а також вручатися відвідувачам туристичного підприємства. До того ж листівки можна використовувати для прямої поштової розсилки постійним або потенційним споживачам, а також діловим партнерам журналі “Туризм і відпочинок” доцільно випустити рекламні листівки.

6. Для того щоб дати власному персоналу необхідну мотивацію до ефективної праці, керівництву підприємства потрібно застосовувати різні заходи стимулювання: пропонувати фінансові пільги, влаштовувати поїздки співробітників за рахунок підприємства для відпочинку чи відвідування розважальних заходів, розробляти заходи стимулювання за конкретні досягнення в роботі тощо. Втілення рекомендацій щодо вдосконалення діяльності ТОВ «Еко-бум» дозволить утримати та покращити конкурентні позиції та розширити частку ринку.