

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

Кафедра економіки підприємства та організації підприємницької діяльності  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»  
за освітньою програмою Економіка підприємства та організація  
підприємницької діяльності

на тему:

**«Удосконалення інструментарію обґрунтування  
напрямків підвищення конкурентоспроможності  
послуг туроператорів (на прикладі  
ТОВ «Селезньов-Тур»)»**

**Виконавець:**

студентка ФЕУП

Братуха Єлизавета Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент

Єгунов Юрій Артемович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Прискорений розвиток сфери гостинності та підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств туристичної галузі повинні стати одними з пріоритетних завдань центральних та місцевих органів влади. В даний час існує безліч напрямків і способів підвищення конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств, які можуть істотно відрізнятися, як величиною витрат, необхідних для їх реалізації, так і ступенем досягнення поставленої цілі. Звідси в умовах обмеженості фінансових, трудових і часових ресурсів об'єктивно виникає необхідність в оцінці ефективності та ранжуванні напрямків та конкретних заходів щодо підвищення конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств. Коректність результатів вказаної оцінки багато в чому залежить від досконалості інструментарію, що використовується для її здійснення. Це і пояснює гостру актуальність даної кваліфікаційної роботи.

**Мета дослідження.** Основна мета кваліфікаційної роботи полягає в удосконаленню методичних підходів до визначення пріоритетів напрямків та заходів щодо підвищення конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств.

### **Завдання дослідження:**

- дослідити базові дефініції теорії конкурентоспроможності продукції (послуг);
- розглянути сучасні методи аналізу конкурентоспроможності продукції (послуг);
- визначити основні чинники, що впливають на конкурентоспроможність послуг туристичних підприємств;
- обґрунтувати основні напрямки та шляхи підвищення конкурентоспроможності туроператорських послуг;
- надати загальну характеристику ТОВ «Селезньов-Тур» і проаналізувати ефективність його операційної діяльності за 2019-2021 рр.;
- здійснити порівняльний аналіз конкурентоспроможності ТОВ «Селезньов-Тур» на регіональному ринку туристичних послуг;
- обґрунтувати авторські пропозиції з удосконалення підходів щодо визначення пріоритетів напрямків та заходів підвищення конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств в розрізі двох її основних складових;
- визначити пріоритети напрямків та заходів підвищення конкурентоспроможності послуг ТОВ «Селезньов-Тур»;
- оцінити ефективність впровадження комплексів заходів щодо підвищення конкурентоспроможності послуг в ТОВ «Селезньов-Тур».

**Об'єктом дослідження** є об'єктивні процеси та чинники, що визначають рівень конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств.

**Предметом дослідження** є теоретичні та методичні аспекти визначення пріоритетів напрямків та заходів щодо підвищення конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств (на прикладі ТОВ «Селезньов-Тур»).

**Методи дослідження.** В процесі дослідження були використана низка методів, включаючи: методи пізнання, формальної логіки, наукової абстракції (при аналізі базові дефініції теорії конкурентоспроможності продукції); методи спостереження, порівняння, вимірювання (в аналізі конкурентоспроможності послуг ТОВ «Селезньов-Тур»); методи математичної статистики при розробці авторської методики визначення пріоритетів напрямків та заходів щодо підвищення конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств).

**Інформаційна база дослідження:** закони України та нормативні документи, що регулюють діяльність туристичних підприємств в Україні; наукові праці з теми дослідження; навчальна та методична література з економіки підприємства, фінансового менеджменту, аналізу господарської діяльності; річна звітність ТОВ «Селезньов-Тур» за 2019-2021 рр.; результати опитування експертів у сфері туристичних послуг.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, основної частини, висновків і списку використаних джерел. Основна частина включає 3 розділи і 8 підрозділів. Робота містить 27 таблиць і 9 рисунків. Список використаної літератури включає 41 джерела. Загальний обсяг роботи складає 72 сторінки.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

Перший розділ кваліфікаційної роботи присвячений дослідженню базових дефініцій теорії конкурентоспроможності продукції (економічна сутність, чинники, показники), розглянуті сучасні методи аналізу конкурентоспроможності продукції, визначені особливості послуг туристичних підприємств як об'єкта оцінки конкурентоспроможності, сформульовані основні напрямки їх підвищення.

У другому розділі дана характеристика ТОВ «Селезньов-Тур» та проаналізовані основні техніко-економічні показники його діяльності за 2019-2021 рр. Окремі підрозділи присвячені аналізу складу і структури послуг підприємства та порівняльної оцінки конкурентоспроможності останніх в розрізі двох її складових.

Третій розділ містить рекомендації щодо удосконалення інструментарію визначення пріоритетних напрямків підвищення конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств. Зокрема, представлений авторський алгоритм вирішення вказаного завдання і проілюстровані його можливості на прикладі ТОВ «Селезньов-Тур».

## ВИСНОВКИ

1. ТОВ «Селезньов-Тур» значно поступає багатьом конкурентам за якістю туристичних продуктів та рівнем обслуговування клієнтів. Це вкрай негативно відбувається на міцності конкурентних позиції підприємства на регіональному ринку туристичних послуг та фінансових результатах його діяльності. У зв'язку з цим значно актуалізувалася проблема пошуку резервів підвищення якості туристичних продуктів та рівня обслуговування клієнтів на аналізованому підприємстві.

2. В умовах обмеженості фінансових ресурсів необхідно зосередити зусилля і кошти підприємства на найбільш дієвих напрямках і засобах вирішення вказаних завдань. Для їх визначення необхідно використовувати спеціальний інструментарій, який дозволяє здійснити порівняльний аналіз ефективності шляхів підвищення якості туристичних продуктів та рівня обслуговування клієнтів і сформулювати оптимальну програму зміцнення ринкових позицій ТОВ «Селезньов-Тур».

3. Для здійснення остаточного вибору того чи іншого комплексу заходів необхідно враховувати додаткові капітальні та поточні витрати, необхідні для його впровадження на аналізованому підприємстві. В умовах обмеженості коштів, саме цій фактор і визначить остаточний вибір комплексу. В цих умовах менеджери підприємства повинні знаходити компроміс між бажанням максимально підвищити конкурентоспроможність послуг і фінансовими можливостями підприємства.

## АНОТАЦІЯ

**Братуха Є. С.** «Удосконалення інструментарію обґрунтування напрямків підвищення конкурентоспроможності послуг туроператорів (на прикладі ТОВ «Селезньов-Тур»)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

*(шифр та назва спеціальності)*

за освітньою програмою «Економіка підприємства та організація підприємницької діяльності»

*(назва освітньої програми)*

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

У роботі досліджені базові дефініції теорії конкурентоспроможності продукції (економічна сутність, чинники, показники), розглянуті сучасні методи аналізу конкурентоспроможності продукції, визначені особливості послуг туристичних підприємств як об'єкта оцінки конкурентоспроможності, сформульовані основні напрямки її підвищення.

Дана характеристика ТОВ «Селезньов-Тур» та проаналізовані основні техніко-економічні показники його діяльності за 2019-2021 рр. Окремі підрозділи присвячені аналізу складу і структури послуг підприємства та порівняльної оцінки конкурентоспроможності останніх в розрізі двох її складових.

Обґрунтовані рекомендації щодо удосконалення інструментарію визначення пріоритетних напрямків підвищення конкурентоспроможності послуг туристичних підприємств. Зокрема, представлений авторський алгоритм вирішення вказаного завдання і проілюстровані його можливості на прикладі ТОВ «Селезньов-Тур».

**Ключові слова:** послуги туристичних підприємств; конкурентоспроможність; якість туристичних продуктів; якість обслуговування; порівняльний аналіз; методи таксономії; пріоритети напрямків; заходи підвищення конкурентоспроможності.

## ANNOTATION

**Bratukha Y. S.** «Improvement of tools for substantiating the directions for increasing the competitiveness of tour operator services (using the example of «Seleznyov-Tour» LLC)».

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 076 «Entrepreneurship, trade and exchange activities».

*(code and name of the specialty)*

for the educational program «Enterprise Economics and the organization of entrepreneurial activity».

*(title of the educational program)*

Odessa National Economics University. – Odessa, 2023.

The work examines the basic definitions of the theory of product competitiveness (economic essence, factors, indicators), examines modern methods of product competitiveness analysis, identifies the peculiarities of the services of tourist enterprises as an object of competitiveness assessment, formulates the main directions of its improvement.

This is a description of «Seleznev-Tour» LLC and analyzed the main technical and economic indicators of its activity for 2019-2021. Separate sections are devoted to the analysis of the composition and structure of the company's services and a comparative assessment of the competitiveness of the latter in terms of its two components.

Reasoned recommendations for improving the toolkit for determining priority directions for increasing the competitiveness of services of tourist enterprises. In particular, the author's algorithm for solving the specified task is presented and its possibilities are illustrated using the example of «Seleznev-Tur» LLC.

**Keywords:** services of tourist enterprises; competitiveness; quality of tourist products; quality of service; comparative analysis; methods of taxonomy; priorities of directions; measures to increase competitiveness.