

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

Кафедра туристичного і готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ
на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему:

**«Шляхи підвищення ефективності функціонування туристичного підприємства
в франчайзинговій мережі
(на прикладі туристичної агенції «Поїхали з нами»)»**

Виконавець

студентка __4 курсу, гр.47_____
факультету міжнародної економіки
Шелковенко Вероніка Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.п.н, доцент кафедри ТіГРБ

(науковий ступінь, вчене звання)

Мартінова Наталя Степанівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Туристичні підприємства відіграють ключову роль в індустрії туризму, будучи її фундаментом та рушійною силою. Непередбачуваність зовнішнього середовища: економічні кризи, політичні суперечки, пандемії – все це негативно впливає на їхню діяльність, вони викликають скорочення туристичних потоків, що призводить до зменшення доходу підприємств, ускладнюють відкриття нових. В умовах сучасної економіки, туристичний бізнес шукає законні шляхи підвищення ефективності бізнесу, використовуючи мінімальні фінансові та матеріальні ресурси. Одним із шляхів стає співпраця з партнерами на умовах франчайзингу, адже ця модель доводить свою ефективність та стає все більше актуальною і популярною.

Але питання підвищення ефективності туристичних підприємств у франчайзинговій мережі є недостатньо дослідженим, тому виникає потреба проводити подальші опрацювання і дослідження.

Питання розвитку та ефективної роботи туристичних підприємств протягом багатьох років є предметом вивчення багатьох вітчизняних та зарубіжних науковців: Балашова Р.І., Бардаш С.В., Босовська М.В., Голубєва Т.С., Данько Н.І., Кифяк В.Ф., Кучерява Г.О., Нездоймінов С.Г. та інші. Питання теоретичних засад франчайзингу активно досліджували: Кузьмін Є.О., Данько Н.І., Котлер Ф., Ковальчук Н., Козак Л.С., Бешель Барбара та інші.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні теоретичних засад шляхів підвищення ефективності функціонування туристичних підприємств у складі франчайзингової мережі в сучасних умовах та визначення перспектив розвитку туристичних франчайзингових мереж в умовах кризи.

Відповідно до мети дослідження було поставлено **такі завдання**:

- 1) розглянути сутність та особливості поняття «Ефективність функціонування туристичного підприємства»;
- 2) дослідити сутність франчайзингової форми організації туристичного бізнесу та особливості управління в такій системі;
- 3) вивчити методи та показники оцінювання ефективності функціонування туристичних агентств у франчайзинговій мережі;
- 4) надати загальну характеристику діяльності туристичного туристичного агентства «Поїхали з нами» ФОП «Смелянець А.А» у франчайзинговій мережі;
- 5) проаналізувати ефективність господарської діяльності турагентства «Поїхали з нами»;
- 6) охарактеризувати та оцінити ефективність взаємовідносин турагентства «Поїхали з нами» ФОП «Смелянець А.А» з ТОВ Мережа турагенцій «Поїхали з нами»;
- 7) визначити перспективи розвитку туристичних франчайзингових мереж в умовах кризи;
- 8) визначити напрями оптимізації діяльності туристичної агенції «Поїхали з нами» ФОП «Смелянець А.А» у складі мережі.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес функціонування туристичної агенції в франчайзинговій мережі на прикладі турагентства «Поїхали з

нами» ФОП Смелянець А.А. **Предметом дослідження** роботи є методи та показники оцінювання ефективності функціонування туристичних агентств у франчайзинговій мережі.

Теоретичною основою роботи є монографії, дисертації, статті, наукові видання, матеріали наукових конференцій, підручники вітчизняних і закордонних вчених у туристичній сфері.

Інформаційною основою роботи є нормативно-правові акти в сфері туризму, звітні дані та матеріали турагентства ФОП Смелянець А.А. «Поїхали з нами», дані із навчального курсу туристичної мережі «Поїхали з нами», «Менеджер із туризму», головний сайт туристичної мережі, результати опитування працівників агенції, дані інформаційних порталів.

У роботі використані наступні **методи дослідження**: системний аналіз, аналогія, аналіз і синтез, порівняльно-зіставний, табличний, графічного моделювання, емпіричний метод (вимірювання окремих параметрів ефективності турагентства), спостереження, опитування.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання результатів даного дослідження для підвищення ефективності туристичних агентств у складі франчайзингової мережі.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст викладений на 71 сторінці. Робота містить 11 таблиць, 8 рисунків, список використаних джерел складається із 43 найменувань.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи опубліковано тези: Шелковенко В.С., Мартинова Н.С. Шляхи підвищення ефективності функціонування туристичного агентства у франчайзинговій мережі // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. – 309 с. – С. 272-277

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИЗНАЧЕННЯ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ У ФРАНЧАЙЗИНГОВІЙ МЕРЕЖІ** було розглянуто сутність поняття «ефективність функціонування туристичного підприємства», досліджено сутність франчайзингової форми організації туристичного бізнесу, вивчено методи та показники оцінювання ефективності функціонування туристичних агентств у франчайзинговій мережі.

У другому розділі **ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТИЧНОГО АГЕНТСТВА «ПОЇХАЛИ З НАМИ» ФОП «СМЕЛЯНЕЦЬ А.А.» У ФРАНЧАЙЗИНГОВІЙ МЕРЕЖІ** надано загальну характеристику діяльності туристичного агентства «Поїхали з нами» ФОП «Смелянець А.А.» у франчайзинговій мережі. Проаналізовано ефективність господарської діяльності турагентства «Поїхали з нами». Охарактеризовано та оцінено ефективність

взаємовідносин турагентства «Поїхали з нами» ФОП «Смелянець А.А» з ТОВ Мережа турагенцій «Поїхали з нами»;

У третьому розділі **ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ АГЕНЦІЇ «ПОЇХАЛИ З НАМИ» ФОП СМЕЛЯНЕЦЬ А.А. У СКЛАДІ ФРАНЧАЙЗИНГОВОЇ МЕРЕЖІ** визначено перспективи розвитку туристичних франчайзингових мереж в умовах кризи та запропоновані напрями оптимізації діяльності туристичної агенції «Поїхали з нами» ФОП «Смелянець А.А» у складі мережі. На основі трендів розвитку світових франчайзингових мереж, запропоновано наступні рекомендації оптимізації діяльності туристичного агентства: загальні рекомендації щодо дотримання стандартів роботи мережі; розробити та впровадити план регулярного навчання та перепідготовки персоналу за різними туристичними напрямками з урахуванням змін попиту; використовувати комплексний підхід до оцінки персоналу, який включає в себе оцінку знань, навичок, компетенцій, особистих якостей та результатів роботи; цифровізувати туристичне підприємство шляхом розробки мобільного додатку для всієї мережі; впровадити віртуальні тури в роботу; перевести офіс на віддалену роботу.

ВИСНОВКИ

1. Ефективність функціонування туристичного підприємства -це комплексна категорія, що характеризує ступінь досягнення цілей підприємства з раціональним використанням ресурсів. Вона включає економічну, соціальну складові. Визначається шляхом співвідношення результатів (рентабельності, прибутку) до витрат. Оцінка ефективності дозволяє визначити сильні та слабкі сторони підприємства, розробити шляхи підвищення ефективності.

2. Суть франчайзингової форми організації туристичного бізнесу полягає в наданні франчайзером права використовувати свою торгову марку та інші ресурси за певну плату за договором франчайзингу. Франчайзі зобов'язуватися дотримуватися правил і стандартів, які прописані у договорі. Дотримання специфічних принципів роботи у виді франчайзингу гарантує ефективну роботу двох суб'єктів, що, в свою чергу, веде до успішного розвитку франчайзингового бізнесу.

3. Оцінка ефективності здійснюється за допомогою системи показників, що характеризують різні аспекти діяльності. Використовуються як кількісні, так і якісні показники. Використання комплексного методу оцінювання ефективності туристичної агенції дозволяє отримати більш повну картину роботи агентства, визначити фактори, що впливають на його ефективність. На нашу думку, найважливішим є оцінка фінансового стану підприємства та фінансові результати. Ефективність використання ресурсів підприємства, яка виражається в його здатності генерувати дохід, є ключовим показником його фінансового благополуччя та якості управління.

4. Визначено, що досліджуване підприємство з початку своєї діяльності діє як туристичне агентство у складі франчайзингової мережі туристичних агентств «Поїхали з нами» , основний напрямок роботи якого – реалізація турів в більшість країн світу. Підприємство перебуває у власності фізичної особи-підприємця

Смелянecь Анастасії. Агентство відповідає стандартам мережі та успішно використовує її можливості.

5. Характеризуючи ефективність господарської діяльності підприємства, можна зробити висновок, що діяльність аналізованого турагентства є рентабельною, характеризується середнім рівнем рентабельності, має позитивні показники фінансово-економічної діяльності.

6. Отже, франчайзер надає туристичному агентству ФОП Смелянecь А.А. «Поїхали з нами» значну підтримку, що сприяє його успішному розвитку та це позначається на їх фінансових результатах. Взаємна вигода від співпраці робить відносини ефективними та стійкими. Даний приклад взаємовідносин демонструє, що франчайзинг може бути ефективною моделлю ведення бізнесу.

7. За підсумками 3 розділу можна зробити висновки, що незважаючи на виклики, криза може стати шансом для розвитку та зміцнення туристичних мереж. Досліджено, що вивчення світового досвіду і трендів розвитку міжнародних мереж допоможе знайти вихід для українського туристичного бізнесу, його відновлення. Визначено перспективи розвитку туристичних франчайзингових мереж в умовах кризи: впровадження нових форматів франшиз, розвиток національних туристичних мереж і вихід на світовий ринок, підвищення якості послуг, підтримка державою туристичного бізнесу. Рекомендовано шляхи підвищення ефективності франчайзингових мереж в умовах кризи.

8. Практичне значення роботи полягає у можливості використання результатів даного дослідження для підвищення ефективності туристичних агентств у складі франчайзингової мережі.

9. Для оптимізації туристичного агентства ФОП «Смелянecь А.А.» було запропоновано:

- загальні напрями підвищення ефективності діяльності аналізованого підприємства, яке за правилами франшизи, має дотримуватися стандартів роботи мережі;
- розробити та впровадити план регулярного навчання та перепідготовки персоналу за різними туристичними напрямками з урахуванням змін попиту;
- використовувати комплексний підхід до оцінки персоналу, який включає в себе оцінку знань, навичок, компетенцій, особистих якостей та результатів роботи;
- цифровізація туристичного підприємства шляхом розробки мобільного додатку для всієї мережі;
- впровадження віртуальних турів в роботу;
- переведення офісу на віддалену роботу.

Розраховано приблизні витрати на розробку мобільного додатку «Поїхали з нами». Було визначено прогнозований прибуток від розробки та впровадження мобільного додатку.

АНОТАЦІЯ

Шелковенко В.С. «Шляхи підвищення ефективності функціонування туристичного підприємства в франчайзинговій мережі (на прикладі туристичної агенції «Поїхали з нами»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм» за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності» -

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

У кваліфікаційній роботі досліджено поняття ефективність туристичного підприємства у франчайзинговій мережі, розглянуто сутність франчайзингової форми ведення бізнесу та визначено методи та показники оцінювання ефективності. Проведено дослідження діяльності туристичної агенції «Поїхали з нами», а також оцінено ефективність діяльності підприємства в мережі.

На основі трендів розвитку світових франчайзингових мереж, запропоновано наступні рекомендації оптимізації діяльності туристичного агентства:

- загальні напрями підвищення ефективності діяльності аналізованого підприємства, яке за правилами франшизи, має дотримуватися стандартів роботи мережі;
- розробити та впровадити план регулярного навчання та перепідготовки персоналу за різними туристичними напрямками з урахуванням змін попиту;
- використовувати комплексний підхід до оцінки персоналу, який включає в себе оцінку знань, навичок, компетенцій, особистих якостей та результатів роботи;
- цифровізація туристичного підприємства шляхом розробки мобільного додатку для всієї мережі;
- впровадження віртуальних турів в роботу;
- переведення офісу на віддалену роботу.

Ключові слова: туристичне агентство, франчайзинг в туризмі, франчайзингова туристична мережа, ефективність функціонування туристичної агенції, ефективність функціонування туристичної агенції у франчайзинговій мережі.

ANNOTATION

Shelkovenko V.S. «Ways for improving the efficiency of a tourist enterprise operation in a franchise network (on the example of the travel agency «Come with us»)»

Qualification work for the degree of Bachelor in Tourism, specializing in 242 «Economics and Organization of Tourism Activity» educational program. -

Odessa National Economic University, Odessa, 2024.

The qualification work explores the concept of efficiency of a tourism enterprise in a franchise network, considers the essence of the franchise form of doing business and identifies methods and indicators for assessing efficiency. A study of the activities of the travel agency «Come with us» was carried out, and the efficiency of the enterprise in the network was assessed.

Based on the trends in the development of global franchise networks, the following recommendations for optimizing the activities of a travel agency are proposed:

- general directions of improving the efficiency of the analyzed enterprise, which, according to the rules of the franchise, must comply with the standards of network operation;
- develop and implement a plan for regular training and retraining of staff in various tourist destinations, taking into account changes in demand;
- use a comprehensive approach to personnel evaluation, which includes evaluation of knowledge, skills, competencies, personal qualities and work results;
- digitalization of the tourist enterprise by developing a mobile application for the entire network;
- implementation of virtual tours in work;
- transfer of the office to remote work.

Keywords: travel agency, franchising in tourism, franchise travel network, efficiency of travel agency functioning, efficiency of travel agency in franchise network.