

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущена до захисту
завідувач кафедри
к. е. н., проф. Герасименко В.Г.
(прізвище, ініціали)

“ _____ ” _____ 2016 г.

ДИПЛОМНА РОБОТА
на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст
за спеціальністю
7.0501.04 “ Туризмознавство (за видами)” за програмою
“ Економіка та управління туризмом ”
на тему:

Напрями підвищення конкурентоспроможності туристичного
підприємства ООО « Тур Експерт»

Виконала:
студентка 6 курсу центру вечірньої
форми навчання
(факультет)

Косовська Ю.

(прізвище, ініціали) /підпис/

Науковий керівник :
к. е. н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов С.Г.

(прізвище, ініціали) /підпис/

Одеса 2016

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ВВЕДЕНИЕ.....	3
РАЗДЕЛ 1. НАУЧНО - ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	
1.1. Научные подходы к определению конкуренции в сфере туристического бизнеса	7
1.2. Формы конкуренции на туристическом рынке.....	13
1.3. Факторы влияния на управление деятельностью туристического предприятия в условиях конкуренции.....	20
РАЗДЕЛ 2. АНАЛИЗ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «ТУРЭКСПЕРТ»	
2.1. Общая характеристика турфирмы ООО «Тур Эксперт»....	32
2.2. Диагностика финансово - хозяйственной деятельности ООО «Тур Эксперт».....	36
2.3. Анализ сегментов потребителей услуг турфирмы	51
РАЗДЕЛ 3. ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТУРФИРМЫ ООО «ТУРЭКСПЕРТ»	
3.1. Разработка предложений по формированию нового тура в турфирме ООО «Тур Эксперт».....	60
3.2. Методика СВР-анализа для обоснования управленческого решения по производству нового тура.....	65
3.3. Мероприятия по продвижению тура «Звезды Таиланда»....	79
ВЫВОДЫ.....	84
Список литературы.....	87

ВВЕДЕНИЕ

В условиях экономического развития страны, проблемы повышения конкурентоспособности туристско-рекреационной сферы можно решить за счёт активации малого бизнеса и развития предпринимательской деятельности в регионах Украины. Среди проблем, выдвигаемых украинскими специалистами в сфере внутреннего и международного туризма, наиболее важной на сегодняшний день, является проблема управления конкурентоспособностью предприятий туристического бизнеса в условиях экономической нестабильности рынка.

В данной дипломной работе рассмотрены пути совершенствования управления конкурентоспособностью турфирмы «Тур Эксперт». На наш взгляд, эта тема очень актуальна на сегодняшний день. Большинство туристических предприятий Украины относятся именно к субъектам малого предпринимательства. За последнее время наблюдается формирование относительно стабильных туристских потоков, что, в свою очередь, связано с усовершенствованием управления туристическими предприятиями. Немаловажным является поддержка малого бизнеса в сфере туризма со стороны государства, способы которой представлены в Законе от 22.03.2013 N 4618-VI "О развитии и государственной поддержке малого и среднего предпринимательства в Украине", региональные программы развития субъектов малого предпринимательства в сфере туризма и рекреации. Главной целью программ развития конкурентного предпринимательства является объединение действий областных и местных органов исполнительной власти, субъектов малого предпринимательства, объединений и союзов предпринимателей на создание благоприятных правовых, экономических, организационных и других условий для стабильной и эффективной работы субъектов малого бизнеса. А также повышение роли этого сектора в структурной перестройке экономики и решении социально-экономических проблем развития регионов,

обеспечение сотрудничества местных органов исполнительной власти и предпринимательских структур.

В современных информационно-глобальных условиях развития экономики, любой предприниматель или предприятие туристического бизнеса может эффективно функционировать, максимально используя свой внутренний потенциал. Развитие туристического предприятия может проявляться в расширении ассортимента предоставляемых услуг для повышения конкурентоспособности путём разработки новых турпродуктов, разработке мероприятий по продвижению новых предложений для повышения объемов продаж своих услуг.

Актуальность темы дипломной работы связана со значительным распространением исследуемого явления и заключается в необходимости разработки рекомендаций по совершенствованию управления деятельностью предприятия. Таким образом, необходимость и возможность развития теоретических и прикладных подходов к разрешению указанных проблем и их особая практическая значимость для отечественной экономики ставят вопросы совершенствования системы управления предприятием в ряд наиболее актуальных на фоне усиления экономической глобализации и ужесточения конкурентной борьбы.

Основная цель работы заключается в теоретическом обосновании и разработке направлений совершенствования механизма управления развитием предприятия в условиях конкурентной среды, на примере турфирмы «Тур Эксперт» (г. Одесса). Достижение поставленной цели работы предполагает решение следующих основных задач:

- исследовать теоретические аспекты конкуренции на рынке и выявить факторы влияния на управление предприятием;
- изучить программы государственной поддержки субъектов малого предпринимательства в сфере рекреации и туризма;
- рассмотреть степень влияния методов государственного регулирования туризма и рекреации в Украине;

- проанализировать основные финансово-экономические показатели деятельности турфирмы «Тур Эксперт»;
- разработать новый туристический продукт для турфирмы «Тур Эксперт» и предложить меры по его продвижению;
- выявить влияние факторов внутренней и внешней среды на функционирование предприятий и установить основные причины, тормозящие процесс их развития;
- выработать рекомендации по развитию механизма управления турфирмой «Тур Эксперт» в условиях конкуренции на рынке.

Объектом исследования является сфера туристического бизнеса в условиях рыночной конкуренции.

Предметом исследования являются организационно-экономические отношения, складывающиеся в процессе развития и функционирования механизма управления туристическим предприятием.

Теоретической основой исследования послужили труды отечественных и зарубежных ученых, представляющих различные научные и прикладные исследования в области теории предпринимательства, теории фирмы, теории региональной экономики, государственного регулирования малого бизнеса, концептуальных основ создания и развития предпринимательских структур. Методологической основой исследования послужили общенаучные методы познания: системный подход к изучению экономических отношений, диалектическое изучение экономической сущности предмета исследования, методы количественного, качественного, факторного анализа, экономико-математическое моделирование.

Информационной базой диссертационного исследования послужили законы Украины, Указы Президента Украины, Постановления Правительства Украины, иные нормативно-правовые акты, инструктивные и методические материалы отраслевой принадлежности. В работе использовались материалы научных монографий, информационные материалы научно-практических конференций и семинаров, периодических

изданий, аналитической и финансовой отчетности турфирмы «Тур Эксперт», сборники и справочники службы государственной статистики, тематическая справочная литература, отраслевая информация, информационные ресурсы сети Интернет.

Научная новизна исследования заключается в обосновании и разработке рекомендаций по развитию механизма управления предприятием в условиях рынка конкурентных услуг на основе методов СВР-анализа, для принятия решений по разработке нового турпродукта и вывода его на рынок.

Структура работы обусловлена предметом, целью и задачами исследования. Работа состоит из введения, трех глав и выводов.

Введение раскрывает актуальность, определяет степень научной разработки темы, объект, предмет, цель, задачи и методы исследования, раскрывает теоретическую и практическую значимость работы.

В первой главе рассматриваются научно-теоретические аспекты конкуренции, а именно, сущность управления предприятием как субъектом хозяйственной деятельности в сфере туризма, подходы к выделению факторов внешней среды, которые влияют на принятие управленческих решений.

Во второй главе проводится анализ экономической деятельности турфирмы «Тур Эксперт». Третья глава посвящена разработке нового турпродукта для турфирмы «Тур Эксперт» и маркетинговых мероприятий по его продвижению на рынок.

В заключении подводятся итоги исследования, формируются окончательные выводы по рассматриваемой теме дипломной работы.

ВЫВОДЫ

В современных информационно-глобальных условиях предприятие туристического бизнеса может эффективно функционировать, только максимально используя свой внутренний потенциал. Неотложным является кардинальное изменение вектора управления бизнесом на основе анализа конкурентной среды.

В выводах обобщены результаты исследований, наиболее важными из которых являются:

1. Анализируя научную литературу, мы пришли к выводу, что туристическое предприятие функционирует как непрерывно и неограниченно существующий автономный субъект экономики, в котором на систематической основе органически соединяются три вида процессов: производства туристических услуг; реализации туров; воспроизводства израсходованных ресурсов. С экономической точки зрения предприятие представляет собой систему, объединяющую три производственно-финансовых процесса (производство; реализация; воспроизводство).

2. Конкурентоспособность услуг и конкурентоспособность предприятия-производителя соотносятся между собой как часть и целое. Возможность компании конкурировать на определенном товарном рынке непосредственно зависит от конкурентоспособности товара и совокупности экономических методов деятельности предприятия. Рассмотрение конкурентоспособности турфирмы через призму конкурентоспособности услуг — подход, реализуемый на оперативном или тактическом уровне управления, предполагающий принятие управленческих решений, позволяющих локализовать неблагоприятную ситуацию и минимизировать возможные потери. Стратегическая же конкурентоспособность возможна при наличии у турфирмы ООО «Тур Эксперт» устойчивых управляемых конкурентных преимуществ на длительную перспективу, одним из которых является альтернативный набор стратегий конкурентоспособности организации.

3. Прикладные проблемы совершенствования управления турфирмой мы рассматривали на примере конкретного туристического предприятия – «ТурЭксперт». Проанализировав основные финансово-экономические показатели деятельности турфирмы, мы сделали следующие выводы: на протяжении последних трех лет наблюдается позитивная тенденция к увеличению объема реализованных туристических услуг и количество, обслуженных туристов предприятием. За период с 2013 по 2015 г.г. объем предоставленных услуг туристической фирмы «ТурЭксперт» увеличился на 396,7 тыс. грн или в 3,3 раза. За последние три года балансовая прибыль туристической фирмы увеличилась на 263,7 тыс. грн., а платежи в бюджет – на 41,2 тыс. грн.

4. Проанализировав деятельность турфирмы «ТурЭксперт» за последние три года, мы пришли к выводу, что в данный период времени самым перспективным способом повышения прибыли будет расширение ассортимента предлагаемых услуг путём разработки нового тура. На основе опросных данных, полученных от постоянных и потенциальных клиентов, анализа данных формы 1-Туризм, мы выбрали в качестве туристического региона - Таиланд. Разработали программу тура, дали расширенное экономическое обоснование тура, составили прогноз продаж и определили срок окупаемости, на основании которого мы сделали вывод, что за один сезон можно окупить инвестиционные затраты на разработку данного тура и получить дополнительную прибыль. Для продвижения данного тура нами была разработана рекламная кампания на период 12 месяцев. При разработке данных предложений мы отошли от привычных способов рекламы, таких как, радио, телевидение и публикации в специализированных изданиях. Основной упор мы делали на интернет – ресурсы: поисковая оптимизация сайта, социальные сети, контекстная реклама и др. На наш взгляд, данные методы рекламы турпродукта будут очень эффективны и привлекут необходимую целевую аудиторию.

Подводя итог исследованию, отметим, что в настоящее время в Украине наблюдается увеличение и постепенная стабилизация туристических потоков и рост количества туристических предприятий, поэтому вопросы, связанные с управлением туристическим предприятием в условиях конкуренции требуют значительных усилий со стороны менеджеров турфирмы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р., № 436-IV.
2. Податковий кодекс України в ред. від 6 грудня 2013 року N 5519-VI.
3. Закон України "Про туризм" від 15.09.1995 р., № 325/95-ВР в редакції від 18.11.2003 р., № 1282 .
4. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 01.06.2000 № 1775-III.
5. Закон України "Про розвиток та державну підтримку малого і середнього підприємництва в Україні" від 22.03.2013 N 4618-VI.
6. Закон України «Про охорону праці» від 14.10.1992 № 2694-XII.
7. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 176 с.
8. Бутенко А.І. Підприємництво в Україні: напрями розвитку: монографія - Одеса: ІПРЕЕД НАН України. - Фенікс, 2007. - 168с.
9. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. голов. Ред. Бусел В.Т. -К. - Ірпінь: ВТФ "Перун", 2001. - 1020с.
- 10.Галасюк С.С. Необхідність удосконалення державного регулювання сфери туризму України // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: Зб. наук. праць. – Київ: Тонар, 2007. - С.67-73.
- 11.Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: науковий посібник: Одеса, Астропринт, 2011. -208с.
- 12.Георгієв А., Василева М. Туроператорська, агентсткой і транспортна діяльність у туризмі. - Софія. Паралакс, 2000. - 200с.
- 13.Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Управління національним туризмом в контексті міжнародного досвіду.- Вісник ДІТБ. - 2008. - Вип.12. - С.160-163.
14. Горбылева З.М. Экономика туризма. – Минск: БГЭУ, 2004. – 478 с.
15. Дурович А.П., Копанев А.С. Маркетинг в туризме: Учеб.пособие/ Под ред. З.М. Горбылевой.- Минск: Экономэкспресс, 1998. – 400 с.

16. Экспрес - випуск Державної служби Статистики//Мережа суб'єктів туристичної діяльності у 2013 році від 11.04.2013 № 05.4-119/73.
17. Ермилова. Е.В. Определение ценовой политики туристического предприятия / Вісник ДІТБ «Економіка, організація і управління підприємствами в туристичній сфері», №8, 2004. – С. 75-79. (затраты постоянные и переменные)
18. Заруднев А.И. Управление затратами хозяйствующего субъекта: учеб. пособие / А.И.Заруднев, Г.С.Мерзликина; ВолгГТУ. — Волгоград: РПК «Политехник», 2002. — 98 с. (с.40-41 точка безубыточности)
19. Захарчин Г.М. Основи підприємництва: науковий посібник. -: Знання, 2008. - 437с.
20. Квартальнов В.А. Туризм. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 542 с.
21. Керимов В.Э. Бухгалтерский учет на производственных предприятиях - ИД «Дашков и К0», 2002. – 368с. (свп анализ 307 стр)
22. Кифяк Ф.В. Організація туристичної діяльності в Україні: - науковий посібник. -Чернівці: книги-XXI, 2003.- 300с.
23. Котлер Филип, Роланд Бергер, Нильс Бикхофф Стратегический менеджмент по Котлеру. Лучшие приемы и методы = The Quintessence of Strategic Management: What You Really Need to Know to Survive in Business. — М.: Альпина Пабlisher, 2013. — 144 с.
24. Крылов Э.И., Власова В.М., Журавкова И.В. Анализ финансовых результатов, рентабельности и себестоимости продукции. М.: Финансы и статистика, 2005. - 720с.
25. Любичева О.О. Ринок туристичних послуг – трет. Вид., перероб. і доп., - К.: Альтпресс, 2005. - 436с.
26. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник.– К.: Центр навчальної літератури, 2004.– 272 с.

27. Мельник М.В., Бердников В.В. Финансовый анализ: система показателей и методика проведения. Учеб. пособие / Под ред. М.В. Мельник. М.: Экономистъ, 2006. - 159с. (ликвидность)
28. Мочерний С.В., Усатенко О.А., Чеботар С.І. Основи підприємницької діяльності. К.: ВЦ "Академія", 2003. – 280 с.
29. Нездоймінов С.Г. Економіка турфірми. : наук. посібник - Одеса: Астропринт, 2008. - 240с.
30. Нездоймінов С.Г. Підприємницький вектор розвитку регіонального туризму.; Монографія, - Одеса, Пальміра, 2011. - 343с.
31. Покропивний С.Ф. Економіка підприємства. – К: КНЕУ, 2005. – 517 с.
32. Розпорядження Кабінету Міністрів України про "Схвалення Концепції Загальнодержавної програми розвитку малого та середнього підприємництва на 2015-2024 рр.." від 28.08.2013 № 641-р.
33. Яковлев Г.А. Экономика и статистика туризма. М.: РДЛ, 2005 – 368 с.
34. www.tourism.gov.ua (Офіційний сайт Державного агентства України з туризму і курортів).
35. www.culture.gov.uk (официальный сайт Министерства культуры, средств массовой информации и спорта Великобритании).
36. <http://www.dkrp.gov.ua/info/1101> (Офіційний сайт Державної служби України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва).
37. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1275-13> (Офіційний веб-портал Верховної Ради України).
38. <http://novosti-turbiznesa.info/print.php> (Новости турбизнеса).
39. <http://www.ukrstat.gov.ua/> (Офіційний сайт державної служби статистики України).
40. http://tourlib.net/statti_others/diduh.htm (Дідух Д.І. Интернет реклама як складова електронного бізнесу)
41. <http://www.ilvestour.co.th/> (Официальный сайт «Ilves Tour»).
42. <http://netpeak.ua/> (Официальный сайт компании «Netpeak»).
43. <http://www.tophotels.ru/> (Рейтинг отелей и гостиниц мира).