

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

Центр \_\_\_\_\_ вечірньої форми навчання \_\_\_\_\_

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
проф. Герасименко В. Г.

\_\_\_\_\_ (підпис)

“19” грудня 2017 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліста  
зі спеціальності \_\_\_\_\_ 242 «Туризм» \_\_\_\_\_  
(шифр та найменування спеціальності)

на тему: «Шляхи підвищення ефективності організації виїзного туризму»

**Виконавець**

студентка Центру вечірньої форми навчання

Мазуркевич Марія Олександрівна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

\_\_\_\_\_ (науковий ступінь, вчене звання)

Павлоцький Володимир Якович \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

## АНОТАЦІЯ

Мазуркевич М. О. «Шляхи підвищення ефективності організації виїзного туризму»

дипломна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліста

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік.

Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Об'єктом дослідження є процес управління економічною ефективністю туроператорської діяльності на ринку виїзного туризму.

Предметом дослідження виступають теоретичні, методологічні та практичні питання підвищення ефективності організації виїзних турів на прикладі ТОВ «Веді Тургруп-Україна».

У роботі досліджуються теоретичні основи ефективності туроператорської діяльності з проектування та реалізації виїзних турів. Аналізується стан фінансово-господарської діяльності ТОВ «Веді Тургруп-Україна» за 2014-2016 роки. Обґрунтовуються пропозиції із включення до складу стандартних комплексних виїзних турів підприємства додаткових екскурсійних програм.

За результатами дослідження підрахована економічна доцільність впровадження запропонованих продуктових інновацій, за допомогою методики CVP-аналізу визначено критичні обсяги реалізації турів до Праги, що містять спроектовані нові екскурсії.

Наведені результати аналізу й рекомендації можуть застосовуватися вітчизняними туристичними підприємствами, що на нашу думку, обумовлює практичну цінність роботи.

Ключові слова: економічна ефективність, виїзний тур, екскурсійна програма, калькулювання витрат, точка беззбитковості, CVP-аналіз.

<b>ЗМІСТ</b>	стор.
<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи забезпечення ефективності господарської діяльності у сфері виїзного туризму</b>	
1.1. Сутність та основні види ефективності господарської діяльності підприємств.....	7
1.2. Виїзний туризм, як чинник підвищення ефективності туристичних підприємств.....	12
1.3. Методи оцінки ефективності функціонування туристичного підприємства.....	23
<b>РОЗДІЛ 2. Аналіз економічної ефективності діяльності ТОВ «Веді Тургруп-Україна» з надання туристичних послуг</b>	
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика ТОВ «Веді Тургруп-Україна».....	38
2.2. Аналіз основної операційної діяльності ТОВ «Веді Тургруп-Україна».....	49
2.3. Оцінка фінансового стану та основних економічних показників діяльності ТОВ «Веді Тургруп-Україна».....	57
<b>РОЗДІЛ 3. Оцінка можливостей підвищення ефективності господарської діяльності ТОВ «Веді Тургруп-Україна»</b>	
3.1. Формування пропозицій щодо проектування нових екскурсій для ТОВ «Веді Тургруп-Україна».....	71
3.2. Методика СVP-аналізу для обґрунтування управлінського рішення щодо проектування нових екскурсій.....	74
3.3. Аналіз економічної доцільності включення додаткових екскурсій до стандартних турів ТОВ «Веді Тургруп-Україна».....	83
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	89
<b>Список використаних джерел</b> .....	92
<b>Додатки</b> .....	97

## ВСТУП

З поглибленням процесу ринкової трансформації в Україні, посиленням конкуренції між суб'єктами господарювання виникає проблема забезпечення ефективності їх діяльності, що є головною передумовою підтримання стійких позицій підприємств на внутрішньому та міжнародному ринках. Ефективна робота будь-якого підприємства завжди залежить від ефективного використання персоналу, засобів праці та предметів праці. Успіх підприємства в умовах конкурентної боротьби обумовлюється здійсненням постійного моніторингу позицій на ринку, дослідженням сильних та слабких сторін власної господарської діяльності і конкурентів, здатністю пристосовуватись до змін ринкової ситуації. Ці проблеми актуальні і для підприємств туристичної сфери, які, незважаючи на наявність потенційних можливостей для інтенсивного розвитку, не можуть їх реалізувати повною мірою, через невисоку ефективність організації господарської діяльності на туристичному ринку. Актуальність теми кваліфікаційної роботи зумовлена стрімким зростанням частки виїзного туризму на вітчизняному туристичному ринку, що суттєво впливає на конкурентоспроможність туристичних підприємств.

Серед вітчизняних і зарубіжних науковців проблеми економічної ефективності підприємств досліджували М. Портер., І. Ансофф, А. П. Градов, В. Л. Дикань, І. Б. Іванов, І. Н. Герчикова, А. А. Мазаракі, Н. М. Ушакова, А. Т. Литвиненко, І. В. Смолін, І. В. Балабанова, О. Є. Шишкова та інші, які зосереджувалися, передусім, на забезпеченні ефективності підприємств у сфері матеріального виробництва та торгівлі.

Питання ефективного управління діяльністю підприємств, що набули важливого практичного значення в умовах ринкової економіки, залишаються недостатньо дослідженими з точки зору галузевої специфіки в туризмі. На сучасному етапі не розроблено чіткої системи критеріїв, показників та методів оцінки ефективності господарської діяльності туристичних підприємств,

малодослідженими залишаються питання розробки управлінських стратегій, не визначені фактори впливу на конкурентоспроможність.

Окремі методи, показники оцінки та прийоми аналізу ефективності діяльності підприємств на ринку туристичних послуг висвітлені також в роботах С. П. Гаврилюк, Ф. Котлера, О. П. Дуровича, А. С. Копанєва.

**Метою роботи** є дослідження теоретичних основ ефективності туроператорської діяльності з проектування та реалізації виїзних турів. В роботі аналізується стан фінансово-господарської діяльності ТОВ «Веді Тургруп-Україна» за 2014-2016 роки. Особлива увага надається основному туристичному спрямуванню ТОВ «Веді Тургруп-Україна» – Чеській Республіці. В роботі обґрунтовуються пропозиції із включення до складу стандартних комплексних виїзних турів підприємства додаткових екскурсійних програм.

**Об'єктом дослідження** кваліфікаційної роботи є процес управління економічною ефективністю туроператорської діяльності на ринку виїзного туризму.

**Предметом дослідження** виступають теоретичні, методологічні та практичні питання підвищення ефективності організації виїзних турів на прикладі ТОВ «Веді Тургруп-Україна». В роботі здійснено конкурентний аналіз провідних аутгоінг-туроператорів України, спеціалізованих на формуванні виїзних турів до Чеської республіки. Для посилення конкурентних позицій туроператора «Веді Тургруп-Україна» розглядаються можливі шляхи розширення асортименту послуг виїзного туризму.

За результатами дослідження в роботі підрахована економічна доцільність впровадження запропонованих продуктових інновацій, за допомогою методики СVP-аналізу визначено критичні обсяги реалізації додаткових екскурсій у складі стандартних турів до Праги.

**Основні завдання** кваліфікаційної роботи:

- 1) дослідити теоретичні аспекти конкурентоспроможності туристичних послуг на прикладі стандартного туру до Праги;

- 2) провести фінансово-економічний аналіз діяльності ТОВ «Веді Тургруп-Україна»;
- 3) випробувати методику CVP-аналізу на прикладі проектування трьох нових тематичних екскурсій у складі стандартних комплексних турів до Чехії.

Методологічну базу кваліфікаційної роботи складають загальні наукові та спеціальні економічні методи, серед яких використовувались: монографічний, статистичний, порівняльний, системно-структурний, моделювання та інші методи. Для проведення розрахунків та унаочнення результатів аналізу, використовувались можливості мікропроцесору Microsoft Excel та програми побудови діаграм. Під час аналізу ефективності проектування нових екскурсій використовувались елементи оптимізаційного економіко-математичного моделювання.

При написанні кваліфікаційної роботи були використані матеріали нормативно-правових документів України, що регламентують туристичну діяльність, науково-практична література, присвячена проблематиці роботи, окремі фахові Інтернет-ресурси, а також бухгалтерська і статистична звітність ТОВ «Веді Тургруп-Україна» за 2014-2016 роки.

Тема кваліфікаційної роботи відповідає основним напрямам науково-дослідних розробок кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу ОНЕУ.

За результатами написання кваліфікаційної роботи підготовлена доповідь на XIV науково-практичну конференцію «Економіка у 2018 р.» (м. Краматорськ) за темою «Інструменти конкурентного аналізу на вітчизняному ринку виїзного туризму»

## ВИСНОВКИ

По результатах проведених у кваліфікаційній роботі досліджень, можна зробити наступні висновки:

Ефективність господарської діяльності – комплексне відображення кінцевих результатів використання засобів виробництва і персоналу за певний період часу. Оцінити ефективність можна шляхом порівняння отриманого прибутку і витрат на здійснення основної операційної діяльності. Залежно від критерію класифікації виділяють різноманітні види ефективності діяльності.

На сьогоднішній день для підвищення ефективності діяльності туристичне підприємство постійно аналізує як власні фінансові результати, так і нові потенціальні напрямки професійної активності, що дозволять найповніше використовувати специфічні особливості туристичного продукту. Яскравим прикладом такого пошуку є розвиток виїзного туризму у роботі туристичного підприємства, збільшення асортименту турів та туристичних послуг.

Для забезпечення ефективної діяльності як туристичної сфери в цілому, так і її суб'єктів, необхідно використовувати систему певних показників ефективності, які відображають кількісний обсяг реалізації туристичних послуг та їх якісну сторону. Ці показники розраховують на макроекономічному (галузевому) і мікроекономічному (туристичні підприємства) рівнях. Вони відображують фінансовий стан виробничої діяльності підприємства та сприяють управлінню ним.

На даний момент виїзний туризм становить основне джерело грошових надходжень вітчизняних туристичних підприємств. Для зниження витрат аутгоінг-туроперейтингу необхідним є залучення зарубіжних meet-компаній в роботі з іноземними постачальниками туристичних послуг.

ТОВ «Веді Тургруп-Україна», дослідження практичної діяльності якого було одним з основних завдань кваліфікаційної роботи, у 2016 році значно покращило власні показники основної діяльності порівняно з попередніми роками, як за кількістю обслугованих туристів так і за розміром доходів.

Відзначимо, що основні доходи ТОВ «Веді Тургруп-Україна» отримує завдяки співпраці з туристичними агентствами. Доходи компанії від обслуговування приватних туристів невеликі але компанія прикладає зусилля до їх збільшення.

Фінансовий стан підприємства на кінець 2016 року є задовільним, у ТОВ «Веді Тургруп-Україна» два роки поспіль спостерігаються додатні значення прибутковості. У 2016 році підприємство отримало чистий прибуток у розмірі 13,9 тис. грн. Одночасно, ТОВ «Веді Тургруп-Україна» продовжує відчувати негативний вплив значних збитків, отриманих у 2014 р. Поточні показники прибутку є мінімальними, і, до теперішнього часу не компенсували накопичених збитків. Тому необхідність значного збільшення прибутковості стоїть дуже гостро.

Компанія займається виключно виїзним туризмом. Завдяки поміркованій ціновій політиці асортимент туристичних послуг ТОВ «ВедіТургруп-Україна» користується значним попитом. Особливо це стосується авіатурів до країн Європи. В той же час, на нашу думку, розглянутого періоду, підприємство не приділяло належної уваги просуванню окремих, потенційно перспективних видів туристичних послуг, зокрема у сфері екскурсійної діяльності.

Згідно наявної інформації, у грудні 2017 року компанія розробила новий культурно-пізнавальний авіа-тур на новорічні свята до Італії – «Italy non Stop». На сьогоднішній день тур вже став хітом продажів.

Для підвищення ефективності господарювання, збільшення прибутку, закріплення позитивних тенденцій останнього року та посилення конкурентних позицій ТОВ «Веді Тургруп-Україна», ми вважаємо доцільним доповнити існуючий базовий культурно-пізнавальний тур до Праги новою екскурсійною програмою.

Третій розділ кваліфікаційної роботи аналізує економічну ефективність розроблених нами продуктових інновацій, пов'язаних із включенням до складу комплексних пакетних турів до Праги додаткових екскурсій.

Ми пропонуємо декілька видів реклами для просування нових екскурсій: рекламу у міському транспорті, рекламу у соціальних мережах, рекламу на



«Авторадіо», рекламу у періодичних спеціалізованих виданнях. Всі види даної реклами є ефективними, хоча один з них – реклама на «Авторадіо» досить витратний. Незважаючи на значні витрати на рекламу, ми вважаємо, що все це принесе очікуваний ефект для компанії.

Проаналізував ефективність пропонувананих екскурсій за допомогою CVP-аналізу, ми бачимо, що, у разі, якщо пропонувати до реалізації не одну конкретну екскурсію, а всі три екскурсійних продукти разом, то це буде приносити підприємству додатковий дохід. Навіть при песимістичному варіанті діяльності, підприємство буде отримувати достатній прибуток. Термін окупності цього проекту є досить привабливим, оскільки він не потребує досить великої кількості часових витрат, так як, нові екскурсії окупляться за 1 рік і 2 місяці – у першому варіанті, якщо попит буде високим на екскурсії, що приносять більший обсяг прибутку та окупляться за 6 місяців – у другому варіанті, якщо попит буде високим на екскурсії з меншим обсягом прибутку. Доцільно вважати, що даний проект, стосовно розробки нових екскурсій, є вигідним для компанії у будь-якому його прояві, оптимістичному чи песимістичному.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Словник економічних термінів [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.ekonomiks.net.ua/>
2. Покропивний С. Ф. Економіка підприємства: навч. посібник / С. Ф. Покропивний – К: КНЕУ, 2005. – 517 с.
3. Яркіна Т. В. Основы экономики предприятия: учеб. пособие / Т. В. Яркіна – М.: Российский гуманитарный интернет-университет (РГИУ), 2005. – 85 с.
4. Методология анализа финансового состояния предприятия: Монография / [И. А. Жулега]. – СПб.: ГУАП, 2006. – 235 с.
5. Замедлина Е. А., Экономика отрасли: туризм: учеб. Пособие / Е. А. Замедлина, О. Н. Козырева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 205 с.
6. Саак А. Э., Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных – СПб: Питер Пресс, 2007. – 480 с.
7. Гріфін Р. В., Основы менеджменту / Р. В. Гріфін, В. В. Яцура – Львів: Бак, 2011. – 544 с.
8. Виханский О. С. Стратегическое управление: ученик / О. С. Виханский – 2 е изд., перераб. и доп. – М. : Экономистъ, 2008. – 296 с.
9. Гаврилюк С. П. Конкуентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посібник / С. П. Гаврилюк – К.:КНТЕУ, 2007. – 180 с.
10. Крылов Э. И., Анализ состояния и эффективности использования трудовых ресурсов предприятия / Э. И. Крылов, В. М. Власова, ПбГУАП, 2011. – 107 с.
11. Про туризм [Електронний ресурс]: Закон України, затверджений Верховною Радою України від 15.09.1995 № 324/95-ВР - Режим доступу: [www.zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр](http://www.zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр)
12. Александрова А. Ю. Международный туризм: учебник / А. Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 53 с.

13. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтинг / Д. С. Ушаков. – М: ИКЦ Март, 2004. – 416 с.
14. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учебник / Е. Н. Ильина. – М: Финансы и статистика, 2005. – 480 с.
15. Жуков А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. — 2-е изд., стер. — М.: Академия, 2014. — 208 с.
16. Антоненко І. Я. Туристичний, готельний і ресторанний бізнес: Інновації та тренди - Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції - туристичний сектор національної економіки: вектор зростання - «Продуктова політика туристичного підприємства» К.: 2016, С.14-15, 362 с.
17. Мочерний С. В., Основи підприємницької діяльності. / С. В. Мочерний, О. А. Усатенко, С. І. Чеботар - К.: Академія, 2008. – 280 с.
18. Яковлев Г. А. Экономика и статистика туризма / Г. А. Яковлев - М.: РДЛ, 2005 – 368 с.
19. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В. Ф. Кифяк – Чернівці: Книги-XXI, 2009. – 300 с.
20. Горбылева З. М. Экономика туризма / З. М. Горбылева – Минск: БГЭУ, 2011. – 478 с.
21. Данюк В. М., Петюх В. М., Цимбалюк С. О. та ін. Менеджмент персоналу: навч. посіб / За заг. ред. В. М. Данюка, В. М. Петюха. – 3-е вид., без змін – К.: КНЕУ, 2013. – 398 с.
22. Дурович А. П., и др. Организация туризма / А. П. Дурович, Т. М. Кабушкин, Т. М. Сергеева – Минск: Новое знание, 2012. – 386 с.
23. Павлоцький В. Я. Особливості аналізу фінансової стійкості туристичних підприємств, як чиника їх конкурентоспроможності // Економіка Криму. – 2010. – № 3 (32), С. 193-198.
24. Павлоцький В. Я. Особливості інтегральної оцінки ефективності управління туристичним підприємством / В. Я. Павлоцький // Збірник наукових праць II міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні проблеми

економічної теорії та практики господарювання в ринкових умовах», Одеса, ОДЕУ. – 2010. – С. 163-168.

25. Ткаченко Т. І. Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посібник / Т.І. Ткаченко, С. П. Гаврилюк – К.: КНТЕУ, 2005 – 179 с.

26. Офіційний сайт міжнародного туристичного оператора «Веді Тургруп-Україна» [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://veditour.com.ua/>

27. Статут ТОВ «Веді Тургруп-Україна»

28. Никифорова В. Г. Управління персоналом: навч. посібник / В. Г. Никифорова – Одеса: Атлант, 2013. – 275 с., С. 243-247

29. Барчуков И. С. Методы научных исследований в туризме: учеб. пособие / И. С. Барчуков – М.: Академия, 2008. – 224 с., С. 117-200

30. Боголюбов В. С. Экономика туризма: учеб. пособие / В. С. Боголюбов, В. П. Орловская. – М.: Академия, 2005. – 192 с., С. 134-139

31. Грещак М. Г., Коцба О. С. Управління витратами: навч. посібник / М. Г. Грещак – К.: КНЕУ, 2009. – 131с.

32. Про охорону праці [Електронний ресурс]: Закон України, затверджений Верховною Радою України № 71/92-ВР від 15.04.1992 р. – Режим доступу: [www.zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2694-12](http://www.zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2694-12)

33. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу: Монографія / [Л. М. Шульгіна]. – К.: Київський національний торговельно-економічний університет, 2005. – 579 с.

34. Руденко А. М. Психология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие / А. М. Руденко, М. А. Довгалева. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 247 с.

35. Власова Т. И. Профессиональное и деловое общение в туризме / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова - М.: Академия, 2007. – 48 с.

36. Офіційний сайт національного туристичного оператора «Тревел Профешнл Груп» [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://www.tpg.ua/>

37. Офіційний сайт європейського туристичного оператора «Отус-

Україна» [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.otus.ua/>

38. Офіційний сайт туристичного оператора «Роял Вояж-Київ» [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.royal-voyage.com/>

39. Офіційний сайт туристичного оператора «Альянс» [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://www.alliance.ua/>

40. Панова А. В. Статистика туризма: учеб. пособие/ А. В. Панова – Москва: ИНФРА-М, 2016. – 246 с.

41. Андренко І. Б. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму / І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко – Х.: ХНАМГ, 2012. – 308 с.

42. Методичні рекомендації по плануванню, обліку та калькулюванню собівартості туристичного продукту та порядок формування фінансових результатів, що враховуються при оподаткуванні прибутку суб'єктів туристичної діяльності, затверджені наказом № 23 Державного комітету України по туризму 4 червня 1999 року.

43. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк – Чернівці: Книги – XXI, 2003. – 300с.

44. Бритвина В. В. Введение в специальность «Туризм». Методы математической статистики в туризме: учеб. пособие / В. В. Бритвина; Российский государственный социальный университет – М.: Перспектива, 2014. – 162 с.

45. Филиппова И. Г. Информационно-экскурсионная деятельность. Туристские ресурсы: учеб. Пособие / И. Г. Филиппова. – СПб: СПбГУСЭ, 2008. – 159 с.

46. Косолапов А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие / А. Б. Косолапов. – М: Кнорус, 2016. – 265 с.

47. Трухачев А. В. Туризм. Введение в туризм: учеб. пособие / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. – Ставропольский край: АГРУС, 2013. – 490 с.

48. Игнатьева И. Ф. Организация туристической деятельности: учеб. пособие / И. Ф. Игнатьева. – СПб: 2015. – 448 с.

49. Нездоймінов С. Г. Організація екскурсійних послуг: навч.-методичний посібник / С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2011. – 216 с.

50. Нездоймінов С. Г. Сучасні проблеми підготовки екскурсоводів в сфері рекреації та туризму України / С. Г. Нездоймінов, Д.Дьяченко // «Экономика и управление: современный подход к изучению проблематики»: материалы V междунар. науч.-практ. конф. (г. Донецк, 25-27 декабря 2013 г.) / Аспект. – Донецк: Цифровая типография, 2013. – № 25. – С. 85-89.

51. Галасюк С. С. Організаційно-правове забезпечення провадження екскурсійної діяльності / С. С. Галасюк // Актуальні питання управління сталим розвитком у сучасному суспільстві: проблеми та перспективи: матеріали IV міжнародної конференції, 15-16.10.2015 р. – Кременчук: КрНУ імені Михайла Остроградського, 2015.

## ДОДАТКИ