

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 242 «Туризм»
за магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему: **Шляхи підвищення ефективності діяльності
ТОВ «Селезньов Тур» на засадах впровадження цифрових технологій
бронювання транспортних послуг**

Виконавець

студентка факультету міжнародної економіки
Балабан Ірина Георгіївна _____

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., ст. викладач

Бедрадіна Ганна Костянтинівна _____

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність роботи. Туризм – це одна з найбільш динамічних у своєму розвитку галузей економіки світу. Туристичний бізнес стає дедалі все більш привабливим не тільки для споживачів послуг, а й для підприємців, що обумовлено мінімальними вкладками на створення і розвиток туристичного бізнесу, швидкою окупністю витрат, постійним попитом на туристичні послуги тощо.

Транспорті туризм мають значний вплив на економіку країни. З усіх галузей економіки країни транспорт має найбільш сильний взаємозв'язок з туризмом. В сучасних умовах розвиток туризму і транспорту слід розглядати як взаємообумовлені процеси. Транспортна система України має значні потенційні можливості для задоволення потреб туристів у перевезеннях.

Транспортне забезпечення є одним з найважливіших елементів туристичної інфраструктури і входить до основного комплексу послуг, що включені у склад туристичного продукту, а транспортні підприємства (перевізники) розглядаються як особливий різновид туристичних підприємств, що формують систему туризму на туристичному ринку.

Для покращення транспортного обслуговування туристів транспортна система України потребує оновлення та модернізації рухомого складу транспортних мереж, підвищення якості обслуговування пасажирів, оптимізації тарифів на перевезення, впровадження новітніх цифрових технологій, удосконалення управління транспортними підприємствами на усіх видах транспорту. В Україні не достатньо уваги приділяється можливостям здійснення транспортних турів різними видами транспорту. Подальший розвиток транспорту і туризму в Україні з урахуванням взаємних інтересів передбачає поглиблену розробку пропозицій за кожним напрямком удосконалення роботи транспорту. Саме вирішення цих проблем і обумовлює актуальність нашого дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є розробка заходів та обґрунтування економічної ефективності впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг на туристичних підприємствах.

Для досягнення поставленої мети вирішуються наступні завдання:

- провести дослідження відносно місця і ролі транспортних послуг в індустрії туризму;
- визначити тенденції розвитку транспортних систем в Україні ;
- надати характеристику цифровим технологіям, які використовуються при бронюванні транспортних послуг і;
- проаналізувати організаційно-економічну діяльність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»;
- оцінити рівень організації транспортних послуг та використання цифрових технологій на досліджуваному підприємстві ;
- сформулювати заходи щодо розширення використання цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг на туристичних підприємствах;
- обґрунтувати економічну ефективність запропонованих заходів та їх вплив на підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства в цілому.

Об'єктом дослідження є процеси впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов Тур».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень щодо підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства на засадах впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг.

Кваліфікаційна робота складається з вступу, де наведено актуальність обраної теми, визначено мета даної роботи, поставлені завдання для досягнення мети, теоретичної частини, аналітичної та практичної частин і висновків.

Основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, практичні наробітки відомих фахівців з питань взаємодії транспорту та туризму, визначення шляхів щодо підвищення ефективності діяльності туристичних підприємств на засадах впровадження цифрових технологій. Теоретико-методологічною базою дослідження є загальнонаукові та спеціальні методи пізнання.

Методи дослідження. Для досягнення мети та виконання завдань були використані такі методи та підходи: системний підхід, методи аналізу, синтезу, індукції, дедукції, узагальнення, графічний метод.

Інформаційна база дослідження. Теоретичною і методологічною основою дослідження є праці українських і зарубіжних вчених, у яких висвітлюється питання взаємодії транспорту та туризму, шляхи підвищення ефективності діяльності туристичних підприємств за рахунок удосконалення транспортного обслуговування, а саме наукові праці дослідників та фахівців: Балабанова Г.В., Бедрадіної Г.К., Біржакова М.Б., Галасюк С.С., Герасименка В.Г., Давіденко І.В., Нездоймінова С.Г., Нікіфорова В.І. та інших, дані первинної фінансово-господарської документації та звітів туристичного підприємства «Селезньов Тур» за 2016 – 2018 рр.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема даної роботи з різних позицій, висновків, списку використаних джерел. Кваліфікаційна робота містить 87 сторінок, 28 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел з 41 найменування.

Публікації. Окремі результати дослідження були представлені у тезах, які були опубліковані у збірнику матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «*Роль і місце транспортних послуг в індустрії туризму*» розглядаються питання про транспортне забезпечення як найважливіший елемент туристичної індустрії. При визначенні ролі транспорту у розвитку економічної системи країни перш за все звертають увагу на перевезення вантажів. Однак не менше, а може і більше значення для розвитку будь якої держави мають пасажирські перевезення, які дозволяють не тільки переміщати робочу силу від місця постійного

мешкання до місця роботи і назад, а й вирішувати безліч соціальних проблем, пов'язаних з культурним та діловим обміном, відпочинком, освітою, медичним обслуговуванням, тощо.

Таким чином, рівень розвитку транспортної системи держави можна вважати один із найважливіших ознак її технологічного розвитку й цивілізованості.

Україна має усі необхідні умови для формування сучасної системи транспортних комунікацій, яка відповідає б європейським стандартам. Розв'язання вказаних завдань потребує значних капіталовкладень, але такі інвестиції будуть мати великий рівень прибутковості та відносно малий ступінь ризику через природний характер переваг України, яка поєднує транспортні системи Європи та Азії. Надзвичайно доцільним та актуальним для України є розвиток такого напрямку в туризмі як транспортні тури (туристські поїзди на залізничному транспорті, морські та річкові круїзи).

Інтенсивний розвиток туризму потребує взаємодії з інформаційними системами, оскільки туристична послуга – це продукт, що потребує негайної реалізації. Тому на туристичному ринку виникає потреба в оперативності та автоматизації робочого процесу, а оскільки надання транспортних послуг є першочерговим у всьому комплексі туристичних послуг, то оперативність надання послуг стосується насамперед транспортних перевезень.

У другому розділі **«Використання цифрових технологій бронювання транспортних послуг на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов Тур»»** надано загальну характеристику, проаналізовано господарську діяльність підприємства за останні 3 роки. Зроблено ретельний аналіз організації транспортних послуг на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов Тур» та рівня використання цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг на туристичному підприємстві

Доведено, що комп'ютерні системи резервування та бронювання є одними з найпоширеніших інформаційних програмних продуктів вітчизняних виробників інформаційних технологій на ринку туристичних послуг.

У третьому розділі **«Шляхи підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства при використанні новітніх цифрових технологій бронювання транспортних послуг»** визначенні пріоритетні напрями використання цифрових технологій на туристичному підприємстві. Доведено, що впровадження альтернативної системи бронювання на туристичних підприємствах, які вже мають досвід роботи з системами бронювання GDS мають під собою економічне підґрунтя і можуть бути рекомендовані для використання на туристичних підприємствах.

У результаті здійснений розрахунків, було встановлено, що рекомендовані заходи є економічно мотивованими. Оскільки за рахунок незначних витрат на їх впровадження передбачається збільшення загального доходу туристичного підприємства, впровадження нової GDS – системи бронювання, залучення нових клієнтів, зміцнення конкурентних позицій та іміджу туристичного підприємства.

ВИСНОВКИ

Проведений аналіз проблем щодо ефективності впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг на туристичних підприємствах показав, що співпраця з новими постачальниками цифрових послуг на туристичному ринку України має позитивний вплив, як на туристичну сферу країни в цілому так і на ефективність діяльності окремих суб'єктів господарювання.

1. У роботі було проведено дослідження відносно місця та значення транспортних послуг в туристичній галузі, визначені тенденції розвитку транспортних систем, надані характеристики цифровим технологіям, які використовуються при бронюванні туристичних послуг.

2. Наведено загальна характеристика та проаналізована організаційно-економічна діяльність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур».

3. Проведено оцінювання рівня організації транспортних послуг та використання цифрових технологій на досліджуваному підприємстві. Доведено, що на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов Тур» обсяг продажів транспортних послуг складає більш ніж сімдесят відсотків від загального об'єму реалізації послуг. Туристичне підприємство співпрацює з 2007 року з компанією Amadeus, яка є головним партнером-постачальником послуг GDS-бронювання для ТОВ «Селезньов Тур».

4. Зроблено порівняльний аналіз компаній, які пропонують послуги бронювання транспортних та туристичних послуг на світовому ринку, проаналізовані пропозиції компаній з використання цифрових технологій бронювання, які успішно працюють на туристичному ринку України.

5. Запропоновані заходи щодо розширення використання цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг на туристичних підприємствах, завдяки можливостям розширення співпраці з альтернативними компаніями, які пропонують новітні рішення та продукти в цієї сфері. Доведено, що можливо і економічно доцільно використання декількох систем бронювання, з метою можливості вибору найкращих умов співпраці.

6. Обґрунтовано економічну ефективність запропонованих заходів. Дослідивши їх прибутковість та період окупності зроблені розрахунки вірогідності отримання додаткової винагороди за рахунок використання альтернативної системи бронювання компанії Sabre та виконання планових показників менеджерами туристичного підприємства.

7. Проведеним дослідженням наочно доведено можливість отримання туристичними підприємствами додаткового доходу в наслідок співпраці з компанією Sabre, яка на сьогоднішній день пропонує найбільш привабливі умови співпраці з туристичними підприємствами України.

АНОТАЦІЯ

Балабан І.Г., «Шляхи підвищення ефективності діяльності ТОВ «Селезньов Тур» на засадах впровадження цифрових технологій бронювання транспортних послуг»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «242 Туризм» за магістерською програмою «Економіка та організація туристичної діяльності». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі проведено дослідження відносно місця і ролі транспортних послуг в індустрії туризму, визначені тенденції розвитку транспортних систем в Україні, надана характеристика цифровим технологіям, які використовуються при бронюванні транспортних послуг. Проаналізовано організаційно-економічну діяльність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур», зроблено оцінювання рівня організації транспортних послуг та використання цифрових технологій на досліджуваному підприємстві, доведено, що на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов Тур» обсяг продажів транспортних послуг складає більш ніж сімдесят відсотків від загального об'єму реалізації послуг. Туристичне підприємство співпрацює з 2007 року з компанією Amadeus, яка є головним партнером - постачальником послуг GDS-бронювання для ТОВ «Селезньов Тур». Зроблено порівняльний аналіз компаній, які пропонують послуги бронювання транспортних та туристичних послуг на світовому ринку, проаналізовані пропозиції компаній з використання цифрових технологій бронювання, які успішно працюють на туристичному ринку України. Запропоновані заходи щодо розширення використання цифрових технологій при бронюванні транспортних послуг на туристичних підприємствах, завдяки можливостям розширення співпраці з альтернативними компаніями, які пропонують новітні рішення та продукти в цієї сфері. Доведено, що можливо і економічно доцільно використання декількох систем бронювання, з метою можливості вибору найкращих умов співпраці. Обґрунтовано економічну ефективність запропонованих заходів. Дослідивши їх прибутковість та період окупності зроблені розрахунки вірогідності отримання додаткової винагороди за рахунок використання альтернативної системи бронювання компанії Sabre та виконання планових показників менеджерами туристичного підприємства. Наочно доведено можливість отримання туристичними підприємствами додаткового доходу в наслідок співпраці з компанією Sabre, яка на сьогоднішній день пропонує найбільш привабливі умови співпраці з туристичними підприємствами України.

Ключові слова: транспортні послуги, індустрія туризму, системи бронювання, цифрові технології, економічна ефективність .

ANNOTATION

Balaban I. G., «Ways to improve the efficiency of LTD "Seleznev Tour" based on the introduction of digital technologies for booking transport services»

Qualifying work for an educational master's degree in the specialty "242 Tourism" on the master's program "Economics and organization of tourism activities". – Odessa national economic University. – Odessa, 2019.

The research is conducted on the place and role of transport services in the tourism industry, identified trends in the development of transport systems in Ukraine, characterized by digital technologies that are used when booking transport services. Analyzed the organizational and economic activity of the tourist company "Seleznev Tour" made the assessment of the level of organization of transport services and the use of digital technologies in the survey enterprise, it is proved that in the tourist company "Seleznev Tour" the sales volume of transport services is more than seventy percent of the total sales revenue. The travel company has been cooperating since 2007 with Amadeus, which is the main partner-provider of GDS-booking services for LTD "Seleznev Tour". The comparative analysis of the companies which offer services of booking of transport and tourist services in the world market is made, offers of the companies on use of digital technologies of booking which successfully work in the tourist market of Ukraine are analyzed. The proposed measures to expand the use of digital technologies in booking transport services in tourist enterprises, thanks to the possibility of expanding cooperation with alternative companies that offer the latest solutions and products in this area. It is proved that it is possible and economically expedient to use several booking systems in order to choose the best conditions for cooperation. The economic efficiency of the proposed measures is substantiated. Having studied their profitability and payback period, calculations of the probability of receiving additional remuneration due to the use of an alternative booking system of Sabre company and the fulfillment of planned indicators by the managers of the tourist enterprise were made. The possibility of obtaining additional income by tourist enterprises as a result of cooperation with Sabre, which today offers the most attractive conditions for cooperation with tourist enterprises of Ukraine, is clearly proved.

Keywords: transport services, tourism industry, reservation systems, digital technologies, economic efficiency.