

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 242 Туризм
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою
Туризм
(назва освітньої програми)

на тему: «Забезпечення ефективності транспортного обслуговування туристів
(на прикладі ТОВ «Анекс Тур»)»

Виконавець:

Студент факультету міжнародної
економіки

Самохвалов Олександр Юрійович

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

Науковий керівник:

_____ к.е.н., доцент _____
(науковий ступінь, вчене звання)

Назаренко Ольга Василіївна_ _

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми роботи полягає в тому що, транспортне обслуговування є однією із найважливіших галузей економіки будь-якої держави. Транспорт і туризм є самостійними галузями економіки. Транспорт є найважливішою галуззю національної економіки будь-якої країни, а також усього світового господарства у цілому.

Аналіз наведених визначень свідчить, що транспортна послуга є невід'ємною складовою туризму. Таким чином взаємозв'язок транспорту і туризму закріплено на законодавчому рівні. Транспортні послуги в туризмі є невід'ємною складовою здійснення подорожі, умовою розвитку туризму і належать до основних послуг туристичної галузі. Якість, обсяг та характер транспортних послуг в туризмі залежать від рівня розвитку транспортного комплексу і стану транспортної інфраструктури, як невід'ємних складових господарського комплексу країни.

Величезний вплив чинить транспорт і на розвиток сучасного туризму у всіх його видах та формах. Транспорт є важливою складовою туристичної індустрії, а транспортне обслуговування туристів вважається найбільш складним етапом в організації подорожей. Для перевезень туристів під час подорожі використовуються різні види транспорту: авіаційний, залізничний, водний, автомобільний. Кожен з них має свої техніко-економічні особливості, специфічну матеріальну базу, різні можливості для перевезення туристів.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів організації транспортних послуг на туристичному підприємстві.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- дослідити транспорт і транспортну систему в туризмі;

- вивчити організацію безпеки туристів під час туристичних подорожей;
- охарактеризувати загальну діяльність ТОВ «Анекс Тур»;
- проаналізувати фінансово-економічну діяльність ТОВ «Анекс Тур»;
- дослідити організацію транспортного обслуговування клієнтів туроператора «Анекс Тур»;
- Оптимізувати транспортне обслуговування у ТОВ «Анекс Тур» завдяки використанню послуг low-cost перевізників;
- Економічно обґрунтувати введення послуги бронювання авіаквитків low-cost компаній на ТОВ «Анекс Тур».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 43 найменувань та 2 додатків. Загальний обсяг роботи становить 76 сторінок. Основний зміст викладено на 70 сторінках. Робота містить 22 таблиць, 15 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади організації транспортних послуг в туризмі» досліджено особливості транспорту і транспортної системи в туризмі, вивчено організацію безпеки туристів під час туристичних подорожей.

У другому розділі «Аналіз транспортного обслуговування туристів на прикладі ТОВ «Анекс Тур» проаналізовано загальні напрями діяльності туристичної фірми ТОВ «Анекс Тур», проаналізована фінансово-економічна діяльність ТОВ «Анекс Тур», досліджено організацію транспортного обслуговування клієнтів туроператора «Анекс Тур».

У третьому розділі Удосконалення ефективного використання транспортних послуг у ТОВ «Анекс Тур» запропоновані шляхи оптимізації транспортного обслуговування у ТОВ «Анекс Тур» завдяки використанню

послуг low-cost перевізників. Економічно обґрунтоване введення послуги бронювання авіаквитків low-cost компаній на ТОВ «Анекс Тур».

ВИСНОВКИ

1. Досліджено транспорт і транспортну систему в туризмі. Транспорт вважається складовою загальної інфраструктури туризму, до якої входить сукупність галузей і закладів, які організують та обслуговують інструкцію туризму, туристичну діяльність в цілому. Взаємозв'язок транспорту і сфери туризму виявляється через надання транспортними компаніями різноманітних послуг з організації перевезень туристів і виконання програми турів.

Всесвітня туристична організація (UNWTO) розробила міжнародну класифікацію засобів транспорту, яку рекомендує застосовувати як для внутрішнього, так і для міжнародного туризму. У рамках даної класифікації поділ на види транспорту для туризму здійснено у відповідності з використанням природного середовища планети. Класифікація складається з двох рівнів – категорії (вид транспорту) і розряду, під яким розуміється конкретний спосіб, що використовує турист для свого подорожування.

За категоріями транспорт поділяється на повітряний, водний і сухопутний.

2. Вивчено організацію безпеки туристів під час туристичних подорожей. Одним з найважливіших елементів організації туризму є забезпечення безпеки життя і здоров'я туристів. Небезпеки фізичного і соціального характеру повинні прийматися до уваги суб'єктами індустрії туризму, яким варто мінімізувати й запобігати загроз безпеці туристської діяльності.

Забезпечення безпеки передбачає цілий комплекс заходів у рамках національного законодавства, що гарантують безпеку переміщення туристів

по території держави, їхнього перебування, збереження здоров'я, життя і майна.

Контроль безпеки обслуговування туристів здійснюється на основі використання таких методів: 1) візуального – шляхом огляду відповідних об'єктів: території, по якій проходить траса туристського походу, туристського спорядження та інвентарю; 2) з використанням засобів вимірювання, тобто контролю якості води, повітря, технічного стану траси, підйомних механізмів, транспортних засобів; 3) соціологічних досліджень – шляхом опитування самих туристів і обслуговуючого персоналу; 4) аналітичного – аналізу змісту документації, що включає паспорт траси; медичний журнал огляду туристів, що виходять на маршрут і інші документи.

3. Охарактеризовано загальну діяльність ТОВ «Анекс Тур». Бренд ANEX Tour з'явився в 1996 році і відомий у світі 23 роки. Бренд успішно працює як meet компанія на курортах, розташованих у десяти країнах, а також представлений мережею ініціативних туроператорів в Україні, Російській Федерації, Казахстані та Німеччині, Республіці Білорусь, Домініканській Республіці, Іспанії, Кіпрі, Китаї, ОАЕ, Таїланді та Туреччині. ANEX TOUR в Україні є лідером з організації дозвілля на курортах Туреччини, Єгипту, Іспанії, Болгарії, Андорри, Тунісу, Греції, Таїланду, Домініканської Республіки та Шрі-Ланки.

Туроператор має велику мережу власних агентств. За франшизою ANEX в Україні працює 190 агентств, і компанія проводить активну політику франчайзингу щодо своїх агентів. Регіональні офіси знаходяться в Запорозжі, Дніпрі, Львові, Одесі та Харкові.

Ефективне функціонування підприємства в умовах розвитку в Україні ринкової економіки перебуває у прямій залежності від забезпечення високої якості його кадрового потенціалу, відповідності роботи з персоналом сучасним вимогам, постановки цієї діяльності на міцний науковий фундамент з урахуванням тих тенденцій, які сьогодні існують у даній сфері.

Виходячи з цього, визначимо оцінку відповідності системи управління туристичним оператором «Анекс тур» таким сучасним вимогам як: управління підприємством на основі маркетингу, відповідність галузевому стандарту якості, розробка технологій виробничих процесів тощо.

4. Проаналізувано фінансово-економічну діяльність ТОВ «Анекс Тур». На підставі проведених розрахунків показників діяльності туристичного підприємства «Анекс тур» за період 01.01.16 по 01.01.19 можна зробити висновок про те, що підприємство прибуткове. Чистий дохід від реалізації збільшився на 2,3%; чистий прибуток зменшився на 9,8% в 2018 році у зв'язку із збільшенням витрат. Сталося збільшення витрат на оплату праці на 6,3% - в 2018 році і на 42,4 % - в 2017. Операційні витрати зменшилися на 56,2% в 2017 році і збільшилися на 29,3% - в 2018 році.

Варто проаналізувати структуру доходу туристичного підприємства. Особливе значення в надходженні грошових коштів на досліджуване підприємство мають фінансові результати діяльності з організації турів в Туреччину та Єгипет.

Рентабельність діяльності характеризує, скільки прибутку припадає на одиницю виручки (доходу) від надання послуг або на одиницю витрат, пов'язаних з цією реалізацією. У 2016 році на 100 грн виручки доводилося 3,5 грн; в 2017 р. – 9,1 грн, а в 2018 р – 8,0 грн, тобто цей показник знизився в 2018 році на 1,1 п.п..

Особливе місце в оцінці ефективності витрат займає рентабельність, обчислена до фонду оплати праці, яка означає, скільки прибутку підприємства припадає на 100 грн заробітної плати трудового колективу. В 2018 році на 100 грн заробітної плати припадало 78,4 грн прибутку і цей показник знизився на 14,3 п.п. порівняно з попереднім періодом.

Рентабельність основних фондів характеризує ту величину прибутку, який забезпечує підприємству одна гривня основних фондів. Він виражається у гривнях прибутку на гривню основного фонду. У 2018 році цей показник зменшився на 73,5 п.п.

Рентабельність сукупного капіталу в 2018 році в порівнянні з 2017 роком зменшилася на 30,9%, що пов'язано зі зменшенням прибутку, але це є незначним відхиленням.

Рентабельність власного капіталу показує ефективність використання підприємством власних коштів. За аналізований період цей показник щорічно збільшувався.

Відносні показники ефективності підтверджують певні недоліки в управлінні сукупним капіталом. Керівництву необхідно визначити, за рахунок чого були досягнуті позитивні тенденції, а також виявити резерви, необхідні для вирішення проблем управління фінансовою діяльністю.

Коефіцієнт поточної ліквідності показує гіпотетичну можливість підприємства здійснити розрахунок по своїм поточним зобов'язанням, реалізувавши поточні активи. Виходячи з табл. 2.5 бачимо, що коефіцієнт поточної ліквідності у 2016 році був 0,4, у 2017 складав 0,5, але у 2018 збільшився до 0,6.

Коефіцієнт швидкої ліквідності показує потенційну можливість підприємства погасити свої короткострокові зобов'язання за умови одержання від реальних дебіторів всієї суми заборгованості. Найвищий результат був у 2018 році. У 2016 та 2017 складав 0,4 та 0,5 відповідно.

5. Досліджено організацію транспортного обслуговування клієнтів туроператора «Анекс Тур». Важливе місце в перевезеннях туристів «Анекс тур» займає організація та виконання чартерних (замовлених) перевезень. Чартерні туристичні перевезення «Анекс тур» є стратегічним напрямком, що зумовлює сильну конкуренцію між авіакомпаніями на право здійснювати чартерні перевезення, які є джерелом значних доходів.

Чартерні відносини для «Анекс тур» є спрощеними, оскільки з 2015 р. туроператор має власну авіакомпанію «Азур Ейр Україна». Код авіакомпанії в IATA: QU. Код ІКАО: UTN. Офіційний сайт авіакомпанії – www.azurair.ua. Офіс компанії розташовується за адресою: 02090, Україна м. Київ, вул. Сосюри, 6. Базовий аеропорт: Київ Бориспіль.

Окрім традиційних для українського туристичного ринку перельотів, «Азур Ейр Україна» на замовлення «Анекс тур» робить прямі чартери на Кубу та Домініканську республіку. Як свідчить опитування працівників турагентів, ці рейси добре заповнюються і забезпечують грошові надходження туроператору.

Варто зазначити, що окрім використання чартерних рейсів, туристичний оператор «Анекс тур» залучає й регулярні рейси в туроператорську діяльність.

Динамічне пакетування на регулярних рейсах (GDS-тури) від «Анекс тур» - тип турів з перельотом регулярними рейсами і розрахунком підсумкової вартості пакета в режимі онлайн. Це досягається шляхом прямого звернення до ресурсних систем авіакомпаній. За кілька хвилин можна забронювати і оформити поїздку з регулярними рейсами на найвигідніших умовах.

6. Оптимізувано транспортне обслуговування у ТОВ «Анекс Тур» завдяки використанню послуг low-cost перевізників. Сьогодні послугами low-cost компаній користуються вже мільйони. Однією з причин цього, окрім низьких ціх на квитки, є змога легко бронювати місця на літак на сайтах авіаперевізника, інтерфейс яких є простим. Забронювати квиток може кожен. Для цього не потрібна певна людина зі спеціальною освітою, як у випадку бронювання через такі системи, як Amadeus. Онлайн-бронювання дозволяє значно економити кошти і час на купівлю авіаквитків. Є можливість незалежно, 24 години на добу, вибрати зручні дати і час вильоту, підбирати кращі варіанти співвідношення ціни і якості надаваних послуг.

Перельоти Wizz Air можна оплачувати за допомогою кредитної чи платіжної картки. Замовлення та оплату можна здійснити через турагентів, які є партнерами. Wizz Air приймає наступні форми платежу: банківська картка: платіжні та кредитні картки Visa, Visa Electron, MasterCard та Maestro; банківський переказ.

7. - Економічно обґрунтовано введення послуги бронювання авіаквитків low-cost компаній на ТОВ «Анекс Тур». Для того, щоб бронювати на сайтах лоукостерів, не потрібне ніяке спеціальне підключення або людина зі спеціальними знаннями, тобто нікого не треба наймати. Достатньо мати підключення до мережі Інтернет. Дохід від бронювання авіаквитків, знайдемо по формулі:

$$D = (n - C) \cdot 4, \quad (3.4)$$

де D – можливий річний дохід від послуг бронювання авіаквитків на сайтах; n – кількість потенційних клієнтів за квартал;

C – 10 % агентський збір у вартісному вираженні.

Кількість потенційних клієнтів беремо з маркетингових досліджень. З 29 чоловік. В результаті отримуємо дохід:

$$D = (29 - 87,56) \cdot 4 = 10156 \text{ грн}$$

Наприклад, ми матимемо з цієї вартості 10%, що дорівнює 87,56 грн.

Дохід від бронювання авіаквитків, знайдемо по формулі:

$$D = (n - C) \cdot 4, \quad (3.4)$$

де D – можливий річний дохід від послуг бронювання авіаквитків на сайтах; n – кількість потенційних клієнтів за квартал;

C – 10 % агентський збір у вартісному вираженні.

Кількість потенційних клієнтів беремо з маркетингових досліджень. З 29 чоловік. В результаті отримуємо дохід:

$$D = (29 - 87,56) \cdot 4 = 10156 \text{ грн}$$

Так як при бронюванні з сайтів ми не потребуємо витрат на встановлення спеціальних програм та наймання й оплати праці додаткової людини зі спеціальними знаннями, можна доручити таке бронювання менеджеру з додатковою оплатою за витрачений додатковий робочий час.

Отже, відомо, що найбільша частка витрат підприємства припадає на обслуговування туриста (перевезення, розміщення, харчування), тому саме тут необхідно шукати резерви оптимізації. Управління цими витратами в силу особливостей турбізнесу обмежується процесом вибору постачальників

послуг, що пропонують найбільш вигідні умови співпраці. Особливо перспективним бачиться залучення в цей процес бюджетних авіакомпаній.