

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

Кафедра менеджменту

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 "Менеджмент"
за магістерською програмою професійного спрямування
"Менеджмент організацій"

на тему: «Формування стратегії розвитку туристичної фірми на засадах процесного підходу»

Виконавець:

студент центру заочної та
вечірньої форми навчання
Павлишина Марина Віталіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., ст.викл.
Осичка Олена Василівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми Обумовлено достатньо невдалими спробами вітчизняних операторів туристичних послуг просунути на вітчизняний та міжнародний ринок пропозиції стосовно внутрішнього туризму. Виокремленню проблем розвитку внутрішнього туризму та їх вирішенню і присвячено цю роботу, що дуже насущно для туристичних компаній, які працюють на цьому ринку.

Мета дослідження на підставі всебічного аналізу умов функціонування туристичного оператора ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» сформуванню обґрунтовану стратегію його розвитку, удосконаливши його бізнес-процеси.

Завдання дослідження:

- Дослідити сучасні підходи до стратегічного управління, визначити етапи проведення реінжинірингу бізнес-процесів;
- Провести всебічний аналіз фінансово-економічної діяльності ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур»;
- Визначити напрямки розвитку компанії на ринку туристичних послуг;
- Оцінити можливості розвитку, спираючись на аналіз ділового середовища;
- Для формування стратегії розвитку провести реінжиніринг бізнес-процесів компанії;
- Оцінити доцільність та ефективність визначеної стратегії розвитку.

Об'єкт дослідження ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур».

Предмет дослідження процес розробки стратегії розвитку ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» на засадах процесного підходу.

Методи дослідження: використовувалися, як загальнонаукові так спеціалізовані: логіко-теоретичного узагальнення, аналізу і синтезу, статистичного аналізу, фінансового аналізу, модель конкурентного профілю, SWOT-аналіз, аналіз бізнес-процесів.

Інформаційною базою для написання даної кваліфікаційної роботи послужили монографії вітчизняних і зарубіжних авторів, матеріали періодичної економічної і спеціалізованої літератури з досліджуваної галузі та проблеми, законодавчі і Нормативні акти України, засновницькі документи, а також фінансова документація досліджуваного ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (73 найменування). Загальний обсяг роботи становить 70 сторінок. Основний зміст викладено на 63 сторінках. Робота містить 15 таблиць, 8 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: «Сучасний стан кондитерського ринку України: проблеми та перспективи розвитку» // Матеріали п'ятої міжнар. наук.–практ. конф., 20-21 травня 2021 р. – відпов. за випуск д.е.н., проф. Кузнецова І. О. – Одеса – 227 с.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи стратегічного планування» базуючись на дослідженнях різних авторів проаналізовано теоретичні і методичні аспекти стратегічного планування, визначено та проаналізовано поняття стратегії, види стратегій у сучасній науці. Як інструмент стратегічного управління, розглянуто процес реінжинірингу бізнес-процесів, який дозволяє на стратегічному рівні провести реорганізацію підприємства, відповідно місії та цілям підприємства.

У другому розділі «Стратегічний аналіз діяльності ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур»» проведено аналіз діяльності ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» на ринку туристичних послуг м.Вилково, аналіз результатів фінансово-економічної діяльності, аналіз конкурентного профілю. Досліджено потенціал розвитку за допомогою матриці SWOT-аналізу.

У третьому розділі «Формування стратегії розвитку за допомогою процесної моделі підприємства» визначено критичні фактори успіху на основі сформованої місії, побудовано процесну модель діяльності ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» з якої визначено найбільш важливий для компанії бізнес процес та модифіковано його. Запропоновано і обраховано вийти на ринок водних перевезень по Дунаю.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

- Аналіз основних фінансових показників визначив негативні тенденції у діяльності підприємства, що свідчить про неефективність діяльності ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» і потребує подальшого аналізу.

- Для визначених конкурентів побудовано таблицю конкурентного профілю, за якою ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» займає лідируючі позиції на ринку, однак відрив не дуже великий, да і загальна оцінка не дуже висока.

- Багатокутник конкурентоспроможності наочно продемонстрував, яким чином співіснують такі різні конкуренти на одному ринку. ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» пропонує широкий спектр послуг високої якості, ТОВ «Вилкове-Тур» пропонує послуги нижчого рівня приблизно такого ж спектру, приватні перевізники виділяються ціною та власними човнами.

- Для визначення потенціалу розвитку ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» досліджено ділове середовище підприємства за допомогою методики SWOT-аналізу. Основною проблемою являється високі витрати компанії, чому сприяє сезонність попиту, необхідність обслуговувати фонд розміщення та флот.

- Визначивши критичні фактори успіху на основі сформованої нами місії, побудовано процесну модель діяльності туристичної компанії «Вилкове-Пелікан-Тур», з якої визначили найбільш важливий для компанії бізнес процес. Модифіковану схему інформаційних потоків по принципу формування екскурсій за розкладом. Запропоновано вийти на ринок водних перевезень.

- Обраховано ефективність маршруту Вилково-Кілія-Ізмаїл-Орлівка. У рамках проекту необхідно побудувати 3 пристані, окупність проекту 7 місяців.

АНОТАЦІЯ

Павлишина М.В., «Формування стратегії розвитку туристичної фірми на засадах процесного підходу»
(*прізвище та ініціали студента*) (*назва кваліфікаційної роботи*)

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 "Менеджмент" за магістерською програмою «Менеджмент організацій»,
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2021 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти дослідження, аналізу та формування стратегії розвитку на засадах процесного підходу

Проаналізовано Фінансово-економічну діяльність ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур», конкурентний профіль, зовнішнє та внутрішнє середовище за допомогою таблиці конкурентного профілю, SWOT-аналізу, ефективність роботи бізнес-процесів організації та проведено їх реінжиніринг

Запропоновано організацію регулярних водних перевезень і екскурсій за розкладом, що дозволить підвищити дохідність компанії .

Ключові слова: Стратегія, стратегічне планування, конкурентний профіль, SWOT-аналіз, бізнес-процеси, критичні фактори успіху.

ANNOTATION

Pavlyshyna M.V., « Formation of a strategy for the development of a travel agency on the basis a process approach»,
(*students surname and initials*) (*work title*)
thesis for Master degree
in specialty 073 «Management » under the program «Management of Organizations»,
Odessa National Economic University
Odessa, 2021

Thesis consists of three chapters. Object of study – «Vilkove-Pelican-Tour» LLC.

Diploma thesis deals with theoretical aspects of researching, analyzing and formation of development strategy on the basis of process approach.

It was analysed financial and economic activity of «Vilkove-Pelican-Tour» LLC, competitive profile, external and internal environment with competitive profile table, SWOT-analysis, efficiency of business processes of the organization and their reengineering.

It is offered to organize regular water transportation and excursions on schedule, that will increase the profitability of the company.

Keywords: Strategy, strategic planning, competitive profile, SWOT-analysis, business processes, critical success factors.