

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242 «Туризм»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Туризм»
(назва освітньої програми)

на тему: **«Шляхи розвитку франчайзингових мереж туристичних агенцій
(на прикладі франчайзингової мережі агенцій «Поїхали з нами»)»**

Виконавець:

студентка Центру заочної форми навчання
Биленок Єлизавета Анатоліївна

_____ /підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент
Бедрадіна Ганна Костянтинівна

_____ /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Наявність глибоких організаційних протиріч є однією з ознак сучасного розвитку туризму в Україні. Ринкові перетворення зробили вирішальний вплив на кардинальні зміни у сфері послуг. Постійне загострення конкуренції змушує туристські підприємства шукати нові прогресивні форми роботи, боротися за якість послуг та обслуговування клієнтів. Розвиваються інтеграційні процеси, спрямовані на підвищення ефективності бізнесу. Однією з форм, найбільш поширеною в економічно розвинених країнах, що дає змогу підвищити ефективність роботи як великого, так і малого бізнесу, є інтеграція на основі франчайзингу. Ця форма інтеграції поєднує здатність швидко і гнучко реагувати на запити ринку невеликого приватного підприємства за допомогою розкрученої торговельної марки, технологічних досягнень і гарантій великої компанії. Невирішеними залишаються питання визначення принципів успіху франчайзингу в туризмі, а також доведення позиції, згідно з якою франчайзингові мережі є найбільш ефективною формою діяльності в туристичному бізнесі.

Мета дослідження: обґрунтування теоретичних та методичних положень, розроблення рекомендацій щодо формування та розвитку франчайзингових мереж туристичних агенцій.

Об'єкт дослідження: процес формування та функціонування франчайзингових мереж туристичних агенцій.

Предмет дослідження: теоретичні, методичні та практичні засади формування та функціонування франчайзингових мереж у туристичному бізнесі на прикладі мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами».

Для досягнення поставленої мети вирішуються наступні завдання:

- проаналізувати наукові аспекти розвитку ринку послуг туристичних агенцій, визначення теоретичної сутності та поняття франчайзингу;
- провести дослідження державного досвіду розвитку франчайзингу у туризмі;
- проаналізувати організацію діяльності провідних туристичних мереж України;
- надати характеристику діяльності мережі агенцій «Поїхали з нами»;
- провести аналіз організаційно-економічної діяльності туристичної мережі «Поїхали з нами»;
- визначити особливості франчайзингової політики мережі «Поїхали з нами»;
- запропонувати методи та напрями розвитку появи нових агенцій туристичних мереж;
- сформулювати та обґрунтувати заходи щодо вдосконалення франчайзингової діяльності туристичних агенцій «Поїхали з нами».

Теоретичною і методологічною основою дослідження становлять . становлять роботи вітчизняних та зарубіжних фахівців з туризму, франчайзингу, конкурентоспроможності послуг, менеджменту, маркетингу, економічного аналізу. Науково-прикладні аспекти розвитку франчайзингу в туризмі знайшло відбиток у працях: Васильєва О.С.,Крупенна І.А.,Мальська М.П., Мельниченко С.,Мороз Е.Г.,

Бедрадіна Г.К., Нездоймінова С.Г., Герасименко В.Г.) та ін., а також законодавчі та нормативно-правові акти України, офіційні дані Державної служби статистики України, інтернет-сайти туристичних агенцій, а також результати особистих досліджень.

Методи дослідження: Логічно-діалектичні методи наукового пізнання, статистично-економічні, а також спеціальні методи, зокрема логічного узагальнення, системного аналізу; графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі діяльності компанії); конструктивний та експериментальний, статистично-економічний (оцінка результатів запропонованих заходів) та SWOT-аналіз.

Інформаційна база дослідження. Законодавчі акти; монографічні дослідження; економічна та туристична література; досвід, отриманий під час проходження практики.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретико-методологічні засади розвитку франчайзингу в туризмі»* розкрито поняття франчайзингу, як специфічної форми бізнесу індустрії туризму в Україні, який потребує чіткого державного регулювання.

Розглянуто державне регулювання розвитку туристичних послуг в Україні та відносин франчайзингу та виявлено недостатню законодавчу базу з боку існуючих законів та актів, який би допомагав повністю контролювати, вирішувати питання і розмежувати діяльність та права франчайзера і франчайзі.

Одним з головних завдань – це забезпечити найкращу діяльність роботи франчайзингу в туризмі. Створення нових законів або ж розгляд нових редакцій існуючих законів «Про туризм» та належне використання і їх дотримання становить одну з основ діяльності туристичного підприємства.

У другому розділі *«Загальна характеристика діяльності мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами» та напрямки її франчайзингової політики»* представлено загальну характеристику діяльності туристичної компанії «Поїхали з нами» та його організаційної структури, зроблено аналіз організаційно-економічної діяльності мережі туристичних агенцій. Проведено аналіз динаміки прибутку туристичного підприємства за останні роки та розроблено SWOT-аналіз діяльності туристичної компанії «Поїхали з нами».

Підсумовуючи інформацію, що була отримана від туристичної мережі агенцій «Поїхали з нами» можна побачити, що компанія є достатньо відомою як серед туристів, так і серед працівників туризму, пропонують великі можливості розвитку і швидкого прибутку, але все ж є свої недоліки у діяльності франчайзингу компанії, тому було запропоновано шляхи для вирішення цих недоліків та напрямки удосконалення розвитку мережі «Поїхали з нами».

У третьому розділі *«Шляхи удосконалення розвитку мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами»»* аналізується та пропонується визначення напрямів розвитку та вдосконалення франчайзингової діяльності мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами». Через якісну взаємодію з офісами франчайзі компанії (кураторство, контроль роботи і виконань вимог, матеріальне стимулювання для лідерів продажів). Рекомендовано проведення індивідуального навчання для менеджерів, а також їх подальше матеріальне та нематеріальне стимулювання, штрафні санкції за порушення умов надання послуг. Пропонується регулярне проведення аудитів для франчайзі з найменшими фінансовими показниками, знижки на роялті, навчальні програми зі стимулювання збуту, виключення з мережі за не виконання планів продажів та правил роботи та надання бази постійних клієнтів для старту продажів новачків-франчайзі.

Проаналізувавши напрямки діяльності туристичного підприємства «Поїхали з нами» були обґрунтовані заходи щодо вдосконалення франчайзингової діяльності мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами».

Зроблені висновки і запропоновані пропозиції щодо удосконалення розвитку діяльності мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами».

ВИСНОВКИ

У процесі виконання кваліфікаційної роботи бакалавра було досягнуто головної мети, а саме обґрунтувати та розкрити головні теоретичні основи формування франчайзингової діяльності туристичної агенції та методичних положень.

У першому розділі було проаналізовано наукові аспекти розвитку ринку послуг туристичних агенцій, визначено головні теоретичні поняття та сутності франчайзингу. У процесі проведення дослідження державного досвіду розвитку франчайзингової діяльності на ринку туристичних послуг було виявлено, що для України, франчайзинг є відносно новим і актуальним питанням та проаналізовано діяльність провідних туристичних мереж України.

У другому розділі роботи було надано характеристику діяльності компанії «Поїхали з нами» та проведено аналіз організаційно-економічної діяльності туристичної мережі «Поїхали з нами». Визначили особливості франчайзингової політики мережі «Поїхали з нами». В результаті аналізу проблем франчайзингу туристичного бізнесу на прикладі франчайзингової туристичної мережі агенцій «Поїхали з нами», було виявлено, що існує ряд проблем з якими стикається франчайзингова форма організація туристичного бізнесу. Основні проблеми було згруповано за причинами їх виникнення: проблеми на рівні законодавства, проблеми економічного характеру, соціально-психологічні проблеми.

У третьому розділі у результаті проведення аналізу роботи компанії «Поїхали з нами», де були виявлені позитивні моменти розвитку мережі та негативні, які можуть нашкодити розвитку. Тому було виявлено методи та напрямки розвитку появи нових агенцій туристичних мереж. Ці заходи для підвищення ефективності франшизи туристичної мережі агенцій «Поїхали з нами»: проведення семінарів, зустрічей, конференцій, інформаційних турів для менеджерів та інших заходів, спрямованих на встановлення стійких ділових зв'язків, пільги для початківців. Цікаві франчайзингові програми для нових партнерів зі зниженою ставкою роялті з метою заохочення до ефективної діяльності у мережі, популяризація бренду і завоювання споживача, розширення меж свободи діяльності франчайзі, зменшення контролю.

Запровадження відповідних рекомендацій у діяльність мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами» сприятиме покращенню як фінансової діяльності так і розширення - організаційної, окрім того прогнозується підвищення та розширення франчайзингової мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами» за рахунок виходу мережі на інші ринки світу та розвитку роботи закордоном з іноземними туристами.

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу Биленок Єлизавети Анатоліївни
«Шляхи розвитку франчайзингових мереж туристичних агенцій (на прикладі
франчайзингової мережі агенцій «Поїхали з нами»)»

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра
 зі спеціальності 242 «Туризм»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2022 рік

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Об'єкт дослідження: процес формування та функціонування франчайзингових мереж туристичних агенцій.

Предмет дослідження: теоретичні, методичні та практичні засади формування та функціонування франчайзингових мереж у туристичному бізнесі на прикладі мережі туристичних агенцій «Поїхали з нами».

У першому розділі проаналізовано наукові аспекти розвитку ринку послуг туристичних агенцій, теоретичні сутності та поняття франчайзингу, державний досвід розвитку франчайзингу у туризмі в Україні і організація діяльності провідних туристичних мереж України.

У другому розділі охарактеризовано діяльність мережі агенцій «Поїхали з нами», проведено аналіз організаційно-економічної діяльності туристичної мережі та визначено особливості франчайзингової політики мережі агенцій «Поїхали з нами».

Третій розділ містить шляхи розвитку появи нових агенцій мережі «Поїхали з нами». Запропоновано методи та напрями розвитку, сформовано та обґрунтовано заходи щодо вдосконалення франчайзингової діяльності туристичних агенцій «Поїхали з нами».

Ключові слова: туристична агенція, франчайзинг, розвиток мережі, туризм.

ANNOTATION

for the qualification work of Bylienok Yelyzaveta Anatoliivna
"Ways of development of franchise networks of travel agencies (on the example of the
franchise network of agencies "Poikhaly z namy")"

qualification work for a bachelor's degree in the specialty 242 "Tourism"

Odessa National Economic University

Odessa, 2022

Qualification work consists of introduction, three sections, conclusions, list of sources used, applications.

Object of study: the process of formation and operation of franchise networks of travel agencies.

Subject of research: theoretical, methodological and practical principles of formation and functioning of franchise networks in the tourism business on the example of network of travel agencies "Poikhaly z namy".

The first section analyzes the scientific aspects of the development of the travel agency services market, theoretical essences and concepts of franchising, state experience in the development of franchising in tourism in Ukraine and the organization of leading travel networks in Ukraine.

The second section describes the activities of the network of agencies "Poikhaly z namy", analyzes the organizational and economic activities of the tourist network and identifies features of the franchise policy of the network of agencies "Poikhaly z namy".

The third section contains ways to develop new agencies of the network "Poikhaly z namy". Methods and directions of development are offered, measures on improvement of franchising activity of travel agencies "Poikhaly z namy" are formed and proved.

Keywords: travel agency, franchising, network development, tourism.