

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 освітньо-професійною програмою
«Економіка та організація туристичної діяльності»
на тему: «**Удосконалення організації надання послуг**
у сфері автотуризму»
(на прикладі мотеля «Klever-ok»)

Виконавець:

студентка Центру заочної форми
навчання

Гащенко Анна Михайлівна

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна _____

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. За даними Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), міжнародні туристичні прибуття у 2020 р. скоротились на 74% порівняно з показниками 2019 р. Зниження обсягів міжнародних подорожей являє собою втрати експортних надходжень у \$1,3 трлн., що в 11 разів перевищує ті, які були зафіксовані під час світової економічної кризи 2009 року [65]. Прямий внесок галузі туризму сьогодні складає 3,3% світового ВВП, а в таких країнах, як Іспанія, Італія та Греція – 14%, 13% та 18% відповідно. Вихід із пандемії Covid-19 – процес довготривалий з орієнтацією на диверсифікацію локальних туристичних ринків [14]. Вже відомо, що перерозподіл структури подорожей буде відбуватися з акцентом на внутрішній туризм. Експертами UNWTO розроблено рекомендації щодо пом'якшення наслідків Covid-19, які включають такі складові, як управління кризою і нівелювання її наслідків; забезпечення стимулювання й прискорення відновлення; підготовка до майбутнього.

Одним із складових елементів, які можна використовувати для відновлення обсягів туристичних прибуттів та надходжень від них, є автотуризм, що забезпечує мобільність населення в умовах обмеження або відсутності авіасполучень, руху залізничного та водного транспорту.

Автотуризм, який сприяє розвитку туристичної мобільності українців та іноземних туристів, розширює їх уявлення про унікальність природної та культурної спадщини нашої країни, має стати фактором, що впливає на зростання доходності територій, на інвестиційну привабливість регіонів та на підвищення конкурентоспроможності всієї держави. Разом з тим, нерозвинутість інфраструктури об'єктів дорожнього сервісу, поки що низька якість більшості автодоріг, невелика кількість автомобільних туристичних маршрутів та інформації про наявність кемпінгів і мотелів – головні проблеми українського автотуризму, які потрібно вирішувати. З початком воєнних дій на території нашої країни зруйновано багато кілометрів автодоріг, пошкоджено мостів, зіпсовано об'єктів придорожнього сервісу, що потрібно буде відновлювати у мирний час. Проте багато людей зі всього світу підтримують Україну в її боротьбі з російським агресором та за мирних умов із задоволенням будуть відвідувати нашу державу.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення надання послуг у сфері автотуризму на прикладі мотеля «Klever-ok», розташованого на в'їзді в Одесу біля клеверного мосту.

Завданнями даного дослідження є:

- виявлення сутності та особливостей розвитку автотуризму;
- дослідження довоєнного стану розвитку придорожньої туристичної інфраструктури в Україні;
- вивчення комплексу послуг, надаваних засобами розміщення автотуристів;

- виявлення специфіки функціонування та організаційно-економічної характеристики мотеля «Klever-ok», розташованого в Одеському регіоні;
- встановлення особливостей надання послуг в motelі «Klever-ok»;
- дослідження показників виробничо-економічної діяльності мотеля «Klever-ok»;
- пропонування заходів щодо розвитку автотуризму в Україні та Одеському регіоні в мирний час;
- аналіз конкурентного середовища мотеля «Klever-ok» на ринку послуг для автотуристів в Одеському регіоні;
- розроблення рекомендацій щодо поліпшення обслуговування автотуристів в motelі «Klever-ok» та економічне обґрунтування впровадження деяких з них.

Об'єктом дослідження є процес організації надання послуг у сфері автотуризму.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення організації надання послуг для автотуристів в motelі «Klever-ok».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси, а також звітні дані мотеля «Klever-ok».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел (65 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 82 сторінки. Основний зміст викладено на 76 сторінках. Робота містить 22 таблиці та 3 рисунки.

Публікації. За результатами виконаної кваліфікаційної роботи опубліковано тези доповіді у збірнику матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції:

- Рейтингові позиції засобів розміщення для автотуристів в Одеському регіоні. Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», 1204.2022 р. Одеса: ОНЕУ, 2022. С. 27-31.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи «Теоретичні аспекти організації надання послуг у сфері автотуризму» розглянуто сутність та

особливості розвитку автотуризму; вивчено довоєнний стан розвитку придорожньої туристичної інфраструктури в Україні; систематизовано відомості про комплекс послуг, надаваних засобами розміщення автотуристів.

Другий розділ кваліфікаційної роботи «Організаційно-економічні аспекти функціонування мотелів як підприємств автотуризму» присвячено вивченню специфіки функціонування мотеля «Klever-ok»; аналізу особливостей надання послуг в цьому засобі розміщення; дослідженню динаміки виробничо-економічної діяльності мотеля «Klever-ok».

У третьому розділі «Рекомендації щодо вдосконалення організації надання послуг у сфері автотуризму» розроблено пропозиції, спрямовані на розвиток автотуризму в Україні та Одеському регіоні в мирний час. Крім того, зроблено оцінку конкурентної позиції досліджуваного засобу розміщення на ринку послуг для автотуристів в Одеському регіоні; розроблено комплекс заходів щодо поліпшення обслуговування автотуристів в мотелі «Klever-ok».

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг у сфері автотуризму на прикладі мотеля «Klever-ok». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Розкрито сутність та особливості розвитку автотуризму як одного з сучасних напрямків організації подорожі. Встановлено основні види автотуризму – подорож на автомобілі та автобусі, караванінг та джипінг, автосафарі. Наведено ознаки автотуризму та надано їх характеристику. Виявлено переваги та недоліки розвитку цього виду туризму в Україні.

2. Досліджено довоєнний стан розвитку придорожньої туристичної інфраструктури в Україні. Відмічено серйозні позитивні зрушення у ремонті та модернізації автодоріг і мостів, які відбувались завдяки проекту Президента України «Велике будівництво». Розглянуто відомості про втрати об'єктів дорожньої інфраструктури під час війни.

Зібрано інформацію про автозаправні станції та зроблено їх рейтинг за якістю пального. З'ясовано, що відповідальні мережеві АЗС намагаються розширити перелік зручностей для автотуристів, пропонуючи послуги торгівлі товарами споживацького попиту та організуючи харчування в кафе та ресторанах. Проте, на жаль, такі АЗС поширені тільки поруч з обласними центрами і великими містами, та практично не представлені на другорядних дорогах регіонального та територіального значення.

Зроблено SWOT-аналіз розвитку автотуризму та об'єктів придорожнього сервісу в Україні. Розглянуто вимоги до розташування

комплексу об'єктів придорожного сервісу, включаючи АЗС, СТО, автомийки, заклади харчування, засоби розміщення (мотелі і кемпінги).

3. Систематизовано відомості про комплекс послуг, надаваних засобами розміщення автотуристів. Виявлено характерні риси мотелів та кемпінгів. З'ясовано основні переваги розвитку автотуризму в форматі надання кемпінг-послуг. Розглянуто інформацію про якість надання послуг в мотелях України. Виявлено основні проблеми, з якими стикаються автотуристи під час розміщення в мотелях. Зазначено позитивні риси обслуговування в українських мотелях.

4. Представлено основну характеристику мотеля «Klever-ok», який знаходиться на з'їзді з Київської траси біля клеверного мосту. Розглянуто його дислокацію в системі придорожньої інфраструктури, враховуючи розташовані поруч автозаправні станції, автомийки та станції технічного обслуговування. Проте зроблено висновок про поганий стан під'їзних шляхів від траси до мотелю, відсутність показників та проблеми з навігацією.

Виявлено порядок надання послуг в мотелі, правила бронювання номерів і скасування замовлень, а також авторизацію на провідних порталах з просування готельних послуг (Booking.com, Hotels24.ua, Uahotels.info, Uahotels.com.ua, Doroga.ua тощо).

5. Встановлено особливості надання послуг в мотелі «Klever-ok». Виявлено підрозділи інфраструктури сервісу, серед яких 12 номерів типів «стандарт» і «напівлюкс» різної тематики; ресторан, зона відпочинку, дитячий майданчик та велика автостоянка, яка охороняється. Проаналізовані відомості про структуру номерного фонду та його оснащення. Досліджено специфіку організації готельного продукту цього мотеля на підставі вивчення та систематизації позитивних та негативних відгуків клієнтів, оприлюднених на порталі Booking.com.

6. Проведено дослідження показників виробничо-економічної діяльності мотелю «Klever-ok», на підставі яких з'ясовано, що за період 2018-2020 років цей заклад втратив третину доходів та знизив рівень завантаження через пандемію коронавірусу. Показник кількості обслуговуваних туристів скоротився на чверть.

Виявлено, що основна частина доходів мотеля надходить від послуг розміщення (понад 70%); частка доходів від надання харчування становить близько 25%, та зовсім невеликий відсоток (2%) доводиться на організацію додаткових послуг.

Проте мотель «Klever-ok» є прибутковим закладом, хоча його прибуток знизився удвічі в 2020 році в порівнянні з 2018 роком. Відповідно зменшились і показники рентабельності закладу. Зроблено висновок про існування негативної тенденції, яка свідчить про зменшення ефективності функціонування мотеля «Klever-ok».

7. На підставі вивчення теоретичних аспектів розвитку автотуризму, а також аналізу інформації World Economic Forum, виявлено рейтинг туристичної привабливості України за даними «The Travel & Tourism Competitiveness Report» в 2017 і 2019 роках. Показники, які брались до уваги

у даному дослідженні, це: розвиток інфраструктури туристичного сервісу, якість туристичної інфраструктури, розвиток готельної інфраструктури, щільність автодоріг, рівень цін на пальне, якість дорожньої інфраструктури тощо. Зроблено висновок, що можливості України для розвитку автотуризму були досить низькі впродовж дослідженого періоду.

Встановлено фактори, які стримували зростання обсягів автотуризму в довоєнний час. Пропоновано заходи, які сприятимуть розвитку автотуризму на території України та Одеського регіону за сприятливих умов.

8. Зроблено оцінку конкурентної позиції мотеля «Klever-ok» на ринку послуг для автотуристів Одеського регіону. Популярність мотелів-конкурентів оцінювалась на підставі вивчення відгуків, оприлюднених в мережі інтернет – у пошуковій системі Google, на порталі бронювання готельних послуг Booking.com, а на сайті Horels24. Систематизовано відомості про мотелі «Klever-ok», «Хлібодарський» та «Чорноморський маяк». Зроблено порівняльний аналіз конкурентного середовища мотелів-конкурентів. Встановлено, що лідером серед них є мотель «Чорноморський маяк», а «Klever-ok» займає середню позицію в рейтингу. .

9. На підставі проведення аналізу конкурентної позиції та виявлення слабких сторін мотеля «Klever-ok» було розроблено комплекс заходів щодо поліпшення функціонування даного закладу, а також покращення обслуговування в ньому. Основні рекомендації стосуються подолання недоліків в оснащенні номерного фонду і санітарного-технічного обладнання, удосконалення надання послуг харчування, впровадження деяких додаткових послуг, зокрема для біологічного відновлення організму і активного відпочинку.

АНОТАЦІЯ

Гащенко Г.М. «Удосконалення організації надання послуг у сфері автотуризму

(на прикладі мотеля «Klever-ok»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм» за освітньо-професійною програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022

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

Об'єкт дослідження – процес організації надання послуг у сфері автотуризму. Предмет дослідження – сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення організації надання послуг для автотуристів у мотелі «Klever-ok», розташованому в Одеській області.

Метою є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в мотелі «Klever-ok».

У роботі розглянуто теоретичні аспекти організації надання послуг у

сфері автотуризму. Досліджено організаційно-економічні аспекти функціонування мотелів як підприємств автотуризму на прикладі мотеля «Klever-ok». Проаналізовано основні показники виробничо-економічної діяльності мотеля «Klever-ok» за ряд років. Зроблено оцінку його конкурентної позиції на ринку послуг мотелів Одеського регіону. За результатами дослідження сформульовані пропозиції щодо розвитку автотуризму в Україні та Одеському регіоні, розроблені конкретні рекомендації для мотеля «Klever-ok» та зроблено економічне обґрунтування окремих пропонованих заходів.

Ключові слова: автотуризм, види автотуризму, придорожня туристична інфраструктура, мотель, послуги у сфері автотуризму.

ANNOTATION

Gaschenko G.M. «Improving the organization of services in the field of automotive tourism (on the example of the motel «Klever-ok»)»

Qualification work for obtaining a master's degree in the specialty
242 «Tourism»

according to the educational and professional program
«Economics and organization of tourism»

Odessa National Economic University. – Odessa, 2022

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

The object of research is the process of organizing the provision of services in the field of automotive tourism. The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects related to the possibility of improving the organization of services for automotive tourist in the motel «Klever-ok», located in the Odessa region.

The aim is to develop and substantiate practical recommendations of organizational and economic nature, aimed at improving the organization of services in the motel «Klever-ok».

The theoretical aspects of the organization of services in the field of automotive tourism are considered in the work. The organizational and economic aspects of the functioning of motels as automotive tourism enterprises on the example of the motel «Klever-ok» are studied. The main indicators of production and economic activity of the motel «Klever-ok» for a number of years are analyzed. An assessment of its competitive position in the market of motel services in the Odessa region. Based on the results of the research, proposals for the development of automotive tourism in Ukraine and the Odessa region were formulated, specific recommendations for the «Klever-ok» motel were developed, and an economic justification of some of the proposed measures was made.

Key words: automotive tourism, types of automotive tourism, roadside tourist infrastructure, motel, services in the field of automotive tourism.