

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою
Економіка та організація туристичної діяльності

на тему: «Розвиток франчайзингових відносин в туристичній діяльності
(на прикладі турфірми «Поїхали з нами»)»

Виконавець:

студентка 4зф10 групи

ЦЗВФН

Круглова Анастасія Сергіївна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., професор

Герасименко Віктор Григорович

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Франчайзинг - це відносини/співпраця між компаніями (компаніями), коли одна сторона передає іншій стороні права на ведення бізнесу за готовою бізнес-моделлю. Франчайзинг – це новий спосіб ведення бізнесу на українському ринку, тобто ідеальне рішення для країни, де ринкові відносини тільки розвиваються. Це пояснюється тим, що в умовах готових і перевірених бізнес-моделей, з одного боку, і можливості для франчайзера розширити власний бізнес, починаючи з підприємництва, бізнес, розроблений у рамках франчайзингових відносин, має меншу ймовірність провалу. Крім того, привабливість франчайзингу також залежить від суттєвих переваг кожного учасника франчайзингових відносин: це мінімізація комерційного ризику для франчайзера за рахунок інших.

Франчайзинг в сучасній економіці – найбільш розповсюджена та вигідна форма співпраці для туристичних агентств у разі створення нового власного бізнесу або реорганізації вже працюючого. У туристичній галузі франчайзингові фірми зазвичай є процвітаючими, прибутковими (хоча галузь загалом вважається низькомаржинальною) і в той же час ризиковими. Більшість туристичних агентств, розташованих в економічно розвинених країнах Європи та Північної Америки, вже давно охоплені франчайзинговими мережами. Назвати точну кількість франшизних мереж, що діють на території України в галузі туризму неможливо, що пов'язано з розмитістю поняття франчайзингу в Україні. Під туристичним франчайзингом, і франшизою в туризмі розуміють співпрацю між компаніями, при якому франчайзер (власник марки, ноу-хау, технологій роботи, обслуговування клієнтів) передає на оплатній підставі свої знання, бренд і успішну модель ведення франчайзингової форми організації туристичного бізнесу у турагенстві «Поїхали туристського бізнесу своєму партнеру - франчайзі.

Метою дослідження є комплексне дослідження розвитку франчайзингової форми організації туристичного бізнесу у турагенстві «Поїхали з нами».

Завдання дослідження:

- дослідити сутність турагентської діяльності;
- вивчити франчайзингової форми організації туристичного бізнесу;
- дослідити складові франчайзингу, його різновиди, стадії впровадження у туристичній діяльності;
- охарактеризувати діяльність туристичного агенства «Поїхали з нами»;
- оцінити основні показники діяльності туристичного агенства «Поїхали з нами»;
- охарактеризувати переваги франшизи турагенства «Поїхали з нами» та моделі його співпраці для роботи з турагентствами;
- дослідити проблеми розвитку франчайзингової форми організації туристичного бізнесу туристичного агенства «Поїхали з нами»;
- запропонувати шляхи підвищення ефективності застосування франчайзингу в діяльності туристичного агенства «Поїхали з нами».

Об'єктом дослідження є процес удосконалення розвитку франчайзінових відносин в туристичній діяльності.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних питань перспектив розвитку франчайзингових відносин на прикладі тур фірми «Поїхали з нами».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (34 найменувань) та 4 додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 58 сторінок комп'ютерного тексту. Робота містить 16 таблиць, 11 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Основи розвитку франчайзингової форми організації туристичного бізнесу» розглянуто сутність турагентської

діяльності, вивчено суть франчайзингової форми організації туристичного бізнесу. Розглянуті складові франчайзингу, його різновиди, стадії впровадження у туристичну діяльність.

У другому розділі «Дослідження застосування франчайзингової форми організації туристичного бізнесу турагенства «Поїхали з нами» охарактеризовано загальну діяльність тур фірми «Поїхали з нами», оцінено основні показники діяльності туристичної фірми, проаналізовані переваги франшизи тур фірми та моделі її співпраці для роботи з турагенствами.

У третьому розділі «Напрямки розвитку франчайзингової форми організації туристичного бізнесу туристичного агентства «Поїхали з нами» запропоновані шляхи підвищення ефективності застосування франчайзингу у діяльності тур фірми «Поїхали з нами».

ВИСНОВКИ

Під час виконання кваліфікаційної роботи були розкриті головні теоретичні основи, за якими формується франчайзингова діяльність турагенства. Першочергово було визначено що є головними елементами ефективного функціонування туристичних операторів. Турагенство представляє собою туристичне підприємство, яке займається комплектацією турів за договорами з постачальниками послуг і підбирає їх відповідно до потреб туристів.

Основними функціями турагенства є: вивчення попиту потенційними туристами на туристичні послуги та туристичні продукти; складання перспективних програм обслуговування, формування туристичних продуктів і апробація їх на ринку, що несе мету виявлення відповідності потребам туристів; взаємодія з виконавцями послуг на договірній основі; контроль за надійністю і якістю туристичного обслуговування, постійний оперативний зв'язок з туристами, вирішення виникаючих у них проблем.

Так у сучасних умовах глобалізації економіки турбізнес перебуває під впливом зовнішніх і внутрішніх змін, що змушують підприємства

тургосподарства шукати нові стратегії, інструменти та методи управління, що засновані на системних і комплексних підходах. Франчайзинг у сфері обслуговування це одна з перспективних на сьогоднішній день форм ведення бізнесу, що сприяє розвитку туристичного бізнесу і водночас породжує створення тисячі робочих місць в даній галузі.

Прийнято класифікувати франчайзинг у турбізнесі за наступними класифікаційними ознаками: метою створення, ступінню володіння туристичною франшизою, рівнем розвитку, моделлю розвитку, характером роботи, методом співпраці, масштабом території охоплення. Теоретичні засади класифікації франшизи туристичного сприятимуть тому, аби поглибити розуміння сутності франчайзингових мереж у туристичній сфері, дозволити комплексно і більш глибоко досліджувати процес управління ними.

У процесі дослідження франчайзингової діяльності на ринку туристичних послуг в Україні виявили, що для України, франчайзинг є насамперед новим і актуальним питанням, як для країни, де ринкові відносини тільки зароджуються, франчайзинг як різновид бізнесу, де франчайзер передає франчайзі свій досвід ведення бізнесу, це є ідеальним рішенням. Привабливістю франчайзингу є наявність значних переваг для обох учасників франчайзингових відносин.

Франшиза мережі агентств «Поїхали з нами» – це легкий старт в світі турбізнесу. У рамках франчайзингового договору, компаній «Поїхали з нами» пропонує не тільки право працювати під торговою маркою мережі агентств «Поїхали з нами», а й організацію бізнесу, напрацьовану систему взаємодії та інші об'єкти інтелектуальної власності, програмне забезпечення, навчання персоналу, підвищену комісію.

Існують наступні формати франшизи «Поїхали з нами»: PREMIUM франшиза, LIGHT франшиза, MASTER франшиза, MOBILE франшиза. Турагенство «Поїхали з нами» надає такі види підтримки франчайзі: організаційна підтримка – тобто супровід і запуск офісу, також розробка

дизайну інтер'єру і екстер'єру, консультація і допомога в підборі персоналу, складання інвестиційного плану, освітня підтримка – це комплексне навчання фахівцями центрального і рекомендації по веденню бізнесу, рекламна підтримка – надає вимоги і рекомендації по стилістиці оформлення офісу, візуалізації та розробці макетів оформлення офісу.

В результаті аналізу проблем франчайзингу турбізнесу на прикладі туристичного агенства «Поїхали з нами», виявили, що існує ряд проблем з якими стикається франчайзингова форма організація туристичного бізнесу. Основними проблемами за причинами їх виникнення є: проблеми на рівні законодавства, проблеми економічного характеру, соціально-психологічні проблеми. Також виявили, що у процесі діяльності турагенства «Поїхали з нами» існує загроза розколу мережі на повністю контрольовані власні офіси та неконтрольовані офіси-франчайзі. Франчайзі не є працівниками франчайзера. В деякій мірі це обумовлено тим, що туристичне агентство-франчайзі юридично є незалежною від франчайзера. Тому франчайзер не може вільно керувати ним так, як своїми власними підрозділами. Тож звідси простежується висновок, що франчайзингові туристичні мережі не так здатні пристосовуватися до змін, як повністю інтегровані компанії. Складнощі даної угоди і потенційна можливість виникнення конфлікту призвели до збанкрутіння деяких франчайзингових турфірм, призвели до виходу з франчайзингової системи успішних франчайзі.

Тому запропоновано такі напрямки підвищення ефективності франшизи турагенства «Поїхали з нами»: удосконалення механізму управління взаємовідносинами, це сприятиме розвитку торговельної марки і франчайзингової форми організації туристичного бізнесу, по-друге, запропоновано вдосконалити франчайзинг в діяльності турагенства "Поїхали з нами" шляхом вдосконалення маркетингової політики з метою залучення нових партнерів, слід звернутись до українського уряду з ініціативою щодо вдосконалення організаційно – правового поля діяльності франчайзингу та інвестиційного клімату, інноваційною діяльністю. Розробка інноваційного

продукту буде приваблювати нових партнерів до залучення в мережу турагенства «Поїхали з нами». Інноваційна політика повинна включати пошук нових напрямків відпочинку, які не відомі українському туристові, інновації в технології обслуговування, покращення комунікації з франчайзі на усіх її рівнях. Проведення семінарів, зустрічей, конференцій та інших заходів, що спрямовані на встановлення стійких ділових зв'язків та пільги для початківців. Цікаві франчайзингові програми для нових партнерів, які будуть зі зниженою ставкою роялті аби заохотити їх до ефективної діяльності у мережі, популяризація бренду і завоювання споживача, розширення меж свободи діяльності франчайзі та зменшення контролю. Даний пункт є одним із найважливіших, оскільки перехід франчайзі у іншу туристичну мережу досить поширений. Запровадження відповідних рекомендацій у діяльність туристичного агенства «Поїхали з нами» сприятиме покращенню як фінансової діяльності так і внутрішньо-організаційної, окрім того прогнозується підвищення та розширення франшайзинової мережі туристичного агенства «Поїхали з нами».