

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

Кафедра туристичного і готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

за темою:

**Удосконалення організації надання туристичних послуг
(на прикладі ТОВ «Азія Бізнес Тревел»)**

Виконавець

студентка __4 курсу, гр.10_____
центру заочної форми навчання
Кучеренко Катерина Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

к.е.н, доцент кафедри ТіГРБ
(науковий ступінь, вчене звання)
Давиденко Ірина Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. За оцінкою експертів сучасна індустрія туризму демонструє стійкість в розвитку та надає опір негативним наслідкам глобалізації: природним та техногенним катастрофам, епідеміям, військово-політичним конфліктам. Глобальний туризм – це величезна економіка. Близько 10% глобального ВВП припадає на туризм. Для порівняння: сільське господарство становить 4% глобального ВВП, промисловість – трохи більше 30%. Туристи привозять у країну гроші й приваблюють інвесторів. Це також і робочі місця. Сьогодні чи не кожен десятий мешканець планети працює у сфері туристичного бізнесу. Це готелі, таксі, музеї, організація екскурсій тощо. Тому кожна із туристичних компаній своєю стратегічною метою визначає освоєння ринків міжнародного туризму.

Туристична послуга – це основна складова сфери послуг. Індустрія туризму характеризується тим, що основна увага в ній при створенні системи якості продукту приділяється якості обслуговування (сервісу). Туристичний оператор, який створює та реалізовує туристичні послуги, зможе задовольнити потреби відповідно до сподівань клієнтів. Тоді й для себе туристичний оператор досягає користі у вигляді отриманого прибутку, та що відбувається саме через задоволення бажань туристів.

Тому, персонал в індустрії туризму є однією з найважливіших складових кінцевого продукту, який сприймається споживачем без відриву від туристичної послуги, і, відповідно, якість обслуговування залежить від майстерності та свідомості працівників. Задоволення клієнтів у сфері обслуговування досягається за рахунок ввічливості персоналу, його чуйності та вміння працювати у команді. Таким чином, ефективне управління людьми перетворюється в одну з найважливіших функцій туристичної організації.

Стимулювання праці – найважливіша складова результативності праці, і у цій якості вона складає основу трудового потенціалу фахівців турбізнесу, тобто всіх властивостей, які впливають на виробничу діяльність. Рівень виконання роботи визначається не лише здібностями персоналу, але і його мотивацією застосовувати свої здібності та розкрити свій потенціал.

Проблемами управління якістю туристичних послуг займаються такі вчені як: Кифяк В.Ф., Сидоренко І.О., Городня Т.А., Чорненька Н.В., Школа І.М., Пуцентейло П.Р., Кудла Н.Є. та ін. Питаннями вибору методів оцінки якості послуг в індустрії туризму та гостинності, обґрунтуванням напрямів підвищення якості послуг, процесу обслуговування, а також ролі персоналу турфірм в цьому процесі займаються такі науковці як: Герасименко В.Г., Нездоймінов В.Г., Давиденко І.В., Бедрадіна А.К. та ін. Недостатня теоретична та практична розробка проблеми пошуку шляхів удосконалення організації надання турпослуг та підвищення якості сервісу в компаніях-туроператорах, які працюють на ринку міжнародного туризму в сучасних умовах визначає **актуальність** теми кваліфікаційної роботи.

Практична значущість роботи полягає у визначенні складових чинників туристичних послуг та процесу їх надання, що формують успіх туроператора, а також запровадженні заходів щодо вдосконалення процесу надання туристичних послуг туроператором, який функціонує на ринку міжнародного туризму в умовах глобалізації.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні теоретичних і практичних засад організації процесу надання туристичних послуг туроператором на ринку міжнародного туризму та обґрунтуванні пропозицій щодо заходів його удосконалення на туристичному підприємстві. Відповідно до мети дослідження в кваліфікаційній роботі були поставлені наступні завдання:

- розкрити зміст поняття «туристична послуга», надати класифікацію туристичних послуг та визначити їх специфічні ознаки як об'єкту ринку міжнародного туризму;
- охарактеризувати процес надання туристичних послуг сучасним туроператором, а також визначити роль його персоналу в управлінні якістю обслуговування в процесі надання послуг;
- надати загальну організаційно-економічну характеристику діяльності туроператора ТОВ «Азія Бізнес Тревел»;
- дослідити елементи надання туристичних послуг туроператора;
- здійснити діагностику стану та ефективності використання трудових ресурсів туристичного оператора ТОВ «Азія Бізнес Тревел»;
- запропонувати шляхи удосконалення процесу надання туристичних послуг у ТОВ «Азія Бізнес Тревел» в умовах глобалізації.

Об'єктом дослідження є процес надання туристичних послуг туристичного оператора товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ) «Азія Бізнес Тревел». **Предметом дослідження** є сукупність теоретичних, практичних проблем, пов'язаних з організацією надання туристичних послуг туристичним оператором в сучасних умовах та заходи щодо їх усунення.

Теоретичною основою роботи служать праці вітчизняних та закордонних вчених в області туристичного менеджменту та маркетингу, організації обслуговування туристів, зокрема, в процесі надання послуг, економічного та фінансового аналізу, підприємницької діяльності ін.джерела. **Інформаційною базою** для написання кваліфікаційної роботи послужили нормативно-правові акти в сфері туризму та підприємництва, статистичні дані галузевих збірників, звітні матеріали та дані ТОВ «Азія Бізнес Тревел», а також результати спостережень та опитувань клієнтів фірми, які проведені нами особисто.

У роботі знайшли своє застосування наступні **методи дослідження**: системний аналіз, порівняльно-зіставний аналіз, економічний аналіз фінансових показників, огляд літературних джерел, опитування.

Структура та зміст кваліфікаційної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Загальний обсяг роботи 90 сторінок тексту. Робота містить 18 таблиць, 15 рисунків, список використаної літератури складається із 54 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТУРИСТИЧНИМ ОПЕРАТОРОМ НА РИНКУ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ** розглянуто такі питання.

У розділі обґрунтовано теоретичні засади організації технологічного процесу надання туристичних послуг компанією-туроператором, яка функціонує на ринку міжнародного туризму. Розглянуто сутність та природа понять «туристичний продукт» та «туристична послуга», узагальнено погляди на класифікацію туристичних послуг в теоретичних дослідженнях, визначено їхні специфічні ознаки як об'єкту ринку міжнародного туризму. Визначено суб'єкти туристичної діяльності та охарактеризовано основні риси діяльності туристичних операторів як провідних компаній із виробництва, просування та реалізації комплексу туристичних послуг або окремих з них, та які відіграють важливу роль в створенні сучасної інфраструктури туризму. Розглянуто одну із найважливіших допоміжних складових процесу споживання туристичних послуг – якість туристичних послуг та якість обслуговування туристів (якість сервісу). Доведено роль та пряму залежність якості обслуговування споживачів туристичних послуг від ефективного управління персоналом компанії-туроператора.

У другому розділі **ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ У ТУРОПЕРАТОРІ ТОВ «АЗІЯ БІЗНЕС ТРЕВЕЛ»** досліджено діяльність об'єкту роботи.

У розділі проведено дослідження процесу надання туристичних послуг у туроператорі ТОВ «Азія Бізнес Тревел», яке переважно діє на ринку виїзного туризму до країн Східної та Південно-Східної Азії з 2009р. Надано коротку характеристику компанії та проаналізовано її ринкову позицію, фінансово-економічну діяльність. ТОВ «Азія Бізнес Тревел» займає на ринку туристичних послуг України відносно стійке положення, що підтверджується даними оцінки його фінансово-економічної діяльності за період 2020-2021 рр.; компанія змогла утримати своє існування після пандемії COVID-19.

ТОВ «Азія Бізнес Тревел» займається розробкою турів до країн Східної та Південно-Східної Азії; її фінансовий стан є досить стабільним. Одним з найголовніших напрямів діяльності компанії є організація бізнес подорожей для груп та індивідуалів, але в зв'язку із кризою значна кількість туристів здійснювала подорожі з метою відпочинку та екскурсій. В компанії налагоджена система обслуговування, надаються якісні послуги. Колектив молодий, організаційна структура не дуже розгалужена, тому використовуються мотиваційні методи для підтримки робочої атмосфери.

У третьому розділі **УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ У ТУРОПЕРАТОРІ ТОВ «АЗІЯ БІЗНЕС ТРЕВЕЛ» В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ** надані такі пропозиції.

Удосконалення процесу надання туристичних послуг у туроператорі «Азія Бізнес Тревел» в умовах глобалізації передбачає пропозиції заходів щодо покращення складових якості підприємства: якості пропозиції туристичних послуг, якості обслуговування клієнтів та рівня кваліфікації персоналу, особливо той його частини, яка контактує із клієнтами.

ВИСНОВКИ

Дослідження теоретичних засад організації технологічного процесу надання туристичних послуг компанією-туроператором, яка функціонує на ринку міжнародного туризму надали нам можливість зробити наступні висновки.

Розглянуто сутність та природа понять «туристичний продукт» та «туристична послуга», встановлено, що такі поняття мають як спільні риси, так й відмінності. Нами узагальнено погляди на класифікацію туристичних послуг в теоретичних дослідженнях, визначено їхні специфічні ознаки як об'єкту ринку міжнародного туризму, при розгляді якого, в свою чергу, вказано на важливість категорії «просторово-територіальна диференціація ринку туристичних послуг». Також вказано на тенденції в розвитку ринку міжнародного туризму, які впливатимуть на діяльність туристичних компаній, зокрема, серед актуальних для нашого дослідження, тенденцію зміщення глобальних «полосів росту» у розвитку світової індустрії туризму на користь Азіатського та Тихоокеанського регіонів в перспективі.

Визначено суб'єкти туристичної діяльності та охарактеризовано основні риси діяльності туристичних операторів як провідних компаній із виробництва, просування та реалізації комплексу туристичних послуг або окремих з них, та які відіграють важливу роль в створенні сучасної інфраструктури туризму. У процесі взаємодії суб'єктів туристичного ринку виділено процес споживання послуг в сфері туризму з точки зору уніфікації технології туристичних послуг, в якому чітко можна виділити цикл надання туристичних послуг та процедури, які з ним пов'язані. Нами акцентовано увагу не тільки на складових технологічних циклах основного технологічного процесу споживання, а також на важливості врахування операцій обслуговуючого та допоміжного технологічних циклів процесу споживання, зокрема, на технології управління та контролю за якістю наданих туристичних послуг. Нами зазначено, що в процесі реалізації кожного із технологічних етапів виробництва, продажів, просування туристичного продукту до споживача та споживання ним туристичних послуг важливо дотримуватися принципів маркетингу. При цьому, одним із основних орієнтирів маркетингової діяльності в туризмі є прискорення передачі

сигналів зворотного зв'язку з кінцевими споживачами і гнучка реакція на ці сигнали від керівництва компанії-туристичного оператора, що в міжнародній практиці є однією з основних конкурентних переваг.

Розглянуто одну із найважливіших допоміжних складових процесу споживання туристичних послуг – якість туристичних послуг та якість обслуговування туристів (якість сервісу). Визначено умови, ознаки, показники та критерії саме якості туристичного сервісу задля ефективного управління нею та розробки напрямів підвищення. Доведено роль та пряму залежність якості обслуговування споживачів туристичних послуг від ефективного управління персоналом компанії-туроператора. Зазначено на ролі матеріального стимулювання праці персоналу туристичних операторів, який безпосередньо контактує із споживачами як найважливішій формі мотивації праці в складних умовах.

Об'єктом аналізу роботи був обраний туристичний оператор ТОВ «Азія Бізнес Тревел», заснований в 2009 році. Найкращих результатів роботи команда туроператора досягла у період 2013-2019рр. Фірма займається туроператорською діяльністю, тому розробляє різноманітні тури до майже всіх країн Азії, співпрацюючи з закордонними партнерами без посередників. Також, одним з найголовніших завдань фірми є організація бізнес подорожей, але в зв'язку із кризою значна кількість туристів здійснювала подорожі з метою відпочинку, оздоровлення та ведення бізнесу, а також екскурсії преміум-класу. Під впливом наслідків ковідної кризи також відбулися зміни у структурі пропозицій туристичних послуг туроператора за географічними напрямками: з трійки напрямів-лідерів у 2020р.: Китай, Японія, країни Індонезії до напрямів-лідерів у 2021р.: Таїланд, Індонезія, перш за все, о.Балі, а також В'єтнам, Камбоджа, Лаос. До початку війни компанія почала освоювати напрям в'їзних турів туристів з країн Азії до України та Києва. Також у туристичній компанії є можливість бронювання турів в інші країни, що передбачає турагентську діяльність. ТОВ «Азія Бізнес Тревел» по агентським напрямом працює з надійними міжнародними та національними туроператорами: Coral Travel, TPG, TEZ Tour та ін.

Впродовж 2021р. ТОВ «Азія Бізнес Тревел» змогла утриматися на плаву та спираючись на бездоганну репутацію серед партнерів та туристів збільшила свої показники у порівнянні з 2020р. Так зросли фінансові результати від операційної діяльності, що пояснюється зростанням доходу від реалізації турпродукту. Фінансовий стан підприємства є досить стабільним, незважаючи на незначне зниження показників дохідності, яке можна пояснити економічною кризою. Аналіз ринкової позиції ТОВ «Азія Бізнес Тревел» дозволяє стверджувати, що основним завданням підприємства є його збереження, пристосувавшись до чинників зовнішнього середовища, на які вплинути неможливо та орієнтація на прогнози UNWTO щодо відновлення інтересу до Азіатського та Тихоокеанського регіонів в стратегічній перспективі.

На фірмі налагоджена система обслуговування. Вона складається з окремих складових, які є досить важливими і при відсутності або порушенні одного з них система може дати збій. Деякі операції у ТОВ «Азія Бізнес Тревел» стандартизовані. Так, елементи обробки та надання інформації по готелях у туроператора чітко визначені; операція займає до 30 хв.

Процес обслуговування туристів в ТОВ «Азія Бізнес Тревел» є доволі стандартним у туристичному бізнесі. Він залежить від уміння менеджера з продажу компанії визначити потребу в подорожі та забезпечити дотримання висловленим побажанням, очікуванням туриста на протязі всього процесу надання послуг. Також, велика увага приділяється вибору партнерів приймаючої сторони. Процес обслуговування, який здійснюється у ТОВ «Азія Бізнес Тревел» розглянутий на прикладі комбінованого туру «Сінгапур та чаруючий острів Балі (Індонезія)» – найбільш популярного за аналізований період. Нами виокремлено складові туристичних послуг та процесу надання послуг, які формують успіх ТОВ «Азія Бізнес Тревел».

Велике значення у формуванні якості туристичних послуг ТОВ «Азія Бізнес Тревел» мають кваліфіковані кадри туристичної фірми. Важливим показником стабільності персоналу є показник тривалості стажу роботи персоналу. Більшість працівників працює стабільно з самого початку існування фірми. А також проаналізувавши трудові ресурси ТОВ «Азія Бізнес Тревел» було встановлено, що на підприємстві працює 70 % працівників з вищою туристичною освітою. При чому колектив є достатньо молодим. В 2021р. на посади помічників менеджерів були прийняті випускники профільних вищів.

Так як фірма невелика, у неї не дуже розгалужена організаційна структура, яка включає невелику кількість працівників, для стимулювання праці яких застосовують низку мотиваційних методів. За якісну та продуктивну роботу директор фірми виплачує премії. У кінці кожного року працівникам виплачується премія за підсумками року. Запроваджуються в компанії й нематеріальні стимули (зокрема, участь у інфо- та рекламних турах). Все це дає можливість фірмі розвиватися, удосконалювати своє майстерство, задовольняти клієнтів та дарувати їм бажаний відпочинок.

Численні теоретичні дослідження тенденцій розвитку світової індустрії туризму в постглобальному світі та статистичні дані міжнародних організацій дають можливість стверджувати, що напрям, обраний керівництвом ТОВ «Азія Бізнес Тревел» – ділові подорожі до країн Східної та Південно-Східної Азії – стратегічно вірний та надасть компанії розвиватися в довгостроковій перспективі. Прогнозують, що Азійсько-Тихоокеанський регіон матиме найвищі темпи зростання до 2025 року, а його головними дестинаціями будуть Китай, Індія та Сінгапур.

Удосконалення процесу надання туристичних послуг у туроператорі «Азія Бізнес Тревел» в умовах глобалізації передбачає пропозиції заходів щодо покращення такої складової якості підприємства, як якість пропозиції туристичних послуг (основних та додаткових). Щодо напрямів

удосконалення складових якості турпродукту ТОВ «Азія Бізнес Тревел»: якості обслуговування клієнтів та рівня кваліфікації персоналу, зокрема, лінійного персоналу, більш детально визначених нами, зроблено наступне. Проведений аналіз задоволеності клієнтів рівнем обслуговування у туристичному операторі, спираючись на методику Бедрадіної А.К., Герасименко В.Г., надав можливість виявити слабкі місця в обслуговуванні, перш за все, залежні від рівня кваліфікації та досвіду помічників менеджерів, яких було прийнято на роботу у 2021р. Виявлено найбільш чутні показники: 1. Використання для спілкування із клієнтами сучасних засобів комунікації (зокрема, робота із сайтом, соц. мережами, месенджерами). 4. Уміння персоналу надавати повну інформацію про турпродукт. 6. Якість документації, що надається клієнту після купівлі туру.

Отримані дані надали можливість зробити висновки щодо актуальних напрямів удосконалення якості обслуговування клієнтів:

I. Удосконалення засобів комунікації із клієнтами, зокрема, покращення роботи сайту, налагодження відносин із потенційними споживачами та користувачами послуг компанії у соц.мережах, месенджерах.

II. Покращення інформаційного наповнення змісту сайту, сторінок у соціальних мережах, інших ресурсах з такою метою, щоб активно залучати в процес спілкування потенційних клієнтів та вже існуючих.

III. Визначення видів діяльності в процесі надання туристичних послуг у бізнес-процеси та поступове впровадження їх повної автоматизації.

IV. Розробка заходів щодо підвищення якості роботи персоналу ТОВ «Азія бізнес тревел» (на прикладі, лінійного персоналу). Нами запропоновано конкретні заходи щодо створення дієвої системи розвитку помічників менеджерів у ТОВ «Азія бізнес тревел» (підвищення рівня кваліфікації, оцінка якості роботи за методом «Таємний покупець» (Mystery Shopping), покращення системи мотивації та стимулювання). Розрахований ефект від розроблених заходів, та їх термін окупності.

АНОТАЦІЯ

Кучеренко К.С., Удосконалення організації надання туристичних послуг (на прикладі ТОВ «Азія Бізнес Тревел»)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм» за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

В роботі визначено теоретичні засади організації надання туристичних послуг туристичним оператором на ринку міжнародного туризму в сучасних умовах. Розглянуто сутність туристичних послуг, їх класифікація та специфічні ознаки як об'єкту ринку міжнародного туризму. Охарактеризований процес надання туристичних послуг сучасним туроператором, а також визначено роль персоналу туристичного оператора в управлінні якістю обслуговування в процесі надання послуг.

Надано організаційно-економічну характеристику діяльності туристичного оператора ТОВ «Азія Бізнес Тревел». Здійснено дослідження елементів надання туристичних послуг туроператора. Визначено складові туристичних послуг та процесу надання послуг, які формують успіх ТОВ «Азія Бізнес Тревел». Проведено діагностику стану та ефективності використання трудових ресурсів туристичного оператора ТОВ «Азія Бізнес Тревел».

З метою удосконалення процесу надання туристичних послуг туроператором ТОВ «Азія Бізнес Тревел» в умовах глобалізації розроблено:

- 1) рекомендації щодо удосконалення пропозиції туристичних послуг туроператора (основних та додаткових послуг) на сучасному ринку міжнародного туризму;
- 2) пропозиції щодо вдосконалення надання туристичних послуг у туроператорі за більш проблемними показниками, які зроблено на основі аналізу задоволеності клієнтів рівнем обслуговування у туроператорі;
- 3) пропозиції щодо підвищення ефективності праці лінійного персоналу туроператора, в основу яких покладено системні заходи щодо розвитку молодих фахівців у ТОВ «Азія бізнес тревел». Розраховано ефект від розроблених заходів, та їх термін окупності.

Ключові слова: туристичний продукт, туристичні послуги, міжнародний туризм, туристичний оператор, процес надання туристичних послуг, якість обслуговування, мотивація та стимулювання праці лінійного персоналу туристичної компанії

ANNOTATION

Kucherenko K.S., Improving the organization of tourist services providing (on the example of «Asia Business Travel» LLC)

The qualifying work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty 242 "Tourism" for educational program "Economy and organization of tourist activities". Odessa National Economic University, Odessa, 2023

Diploma thesis identifies the theoretical principles of organizing the provision of tourist services by a tourist operator on the market of international tourism in modern conditions. The essence of tourist services, their classification and specific features as an object of the international tourism market are considered. The process of providing tourist services by a modern tour operator is characterized, as well as the role of the staff of the tourist operator in managing the quality of service in the process of providing services.

The organizational and economic characteristics of the activity of the travel operator Asia Business Travel LLC are provided. A study of the elements of providing tourist services by a tour operator was carried out. The components of tourist services and the process of providing services that form the success of Asia Business Travel LLC have been determined. Diagnosis of the condition and efficiency of labor resources used by the travel operator Asia Business Travel LLC was carried out.

For improving the process of providing tourist services by the tour operator Asia Business Travel LLC in the conditions of globalization, the following recommendations and proposals have been developed:

1) recommendations for improving the tour operator's offer of tourist services (main and additional services) in the modern market of international tourism;

2) proposals for improving the tourist services provision by the tour operator according to more problematic indicators, which were determined based on the analysis of customer satisfaction with the level of service at the tour operator;

3) proposals for increasing the line personnel efficiency, which are based on systemic activities for the young professionals development at Asia Business Travel LLC. The effect of the developed activities and their payback period have been calculated.

Keywords: tourist product, tourist services, international tourism, tourist operator, the process of providing tourist services, quality of service, motivation and stimulation of the work of line personnel in the tourist company