

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

“ ____ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за темою:

«Організація і регулювання транспортних послуг в туристичній діяльності»

Виконавець

студентка 4 курсу 13 групи ЦВФН

Дудка Евеліна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Давиденко Ірина Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра
Дудки Евеліни Ігорівни

«Організація і регулювання транспортних послуг в туристичній діяльності»
(назва випускної роботи)

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з 3 розділів.

У роботі розглядаються теоретичні основи організації транспортних послуг в сфері туризму, визначаються правові основи регулювання перевезень туристів повітряним транспортом, розглядається рівень технічного забезпечення авіаперевезень. Зроблено аналіз сучасного стану ринку авіаперевезень України, досліджено міжнародний досвід розвитку авіаційної інфраструктури, зроблено оцінку сучасного стану аеропортів України.

Пропонуються рекомендації щодо напрямів поліпшення інфраструктури повітряного транспорту України, запропоновано методика оцінки якості обслуговування туристів на авіатранспорті.

Ключові слова: транспорт, авіаційний транспорт, аеропорт, ринок авіаперевезень, інфраструктура повітряного транспорту, якість обслуговування туристів на авіатранспорті.

ANNOTATION

graduation work for obtaining an educational bachelor's degree
Dudka Evelina Igorivna

"Organization and regulation of transport services in tourism activity"

Odessa National University of Economics
Odessa, 2018

The final work consists of 3 sections.

The article deals with the theoretical basis of the organization of transport services in the field of tourism, determines the legal framework for regulating the transportation of tourists by air, and examines the level of technical support for air transportation. An analysis of the current state of the air transport market of Ukraine has been made, international experience in the development of aviation infrastructure has been investigated, an assessment of the current state of airports of Ukraine has been made.

Recommendations on the directions of improvement of air transport infrastructure of Ukraine are offered, methodology for assessing the quality of tourist services on air transport is offered.

Key words: transport, air transport, airport, market of air transportation, infrastructure of air transport, quality of service of tourists on air transport.

ЗМІСТ

ВСТУП.....

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

- 1.1. Особливості здійснення транспортної діяльності в туризмі.....
- 1.2. Технічне забезпечення авіаперевезень.....
- 1.3. Правові основи регулювання перевезень туристів повітряним транспортом.....

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ОРГАНІЗАЦІЇ АВІАТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИЗМІ

- 2.1. Оцінка сучасного стану аеропортів України
- 2.2. Дослідження міжнародного досвіду розвитку авіаційної інфраструктури.....
- 2.3. Аналіз ринку авіаперевезень України.....

РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ АВІАТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИЗМІ

- 3.1. Обґрунтування напрямів поліпшення інфраструктури повітряного транспорту України.....
- 3.2. Шляхи підвищення якості обслуговування пасажирів авіатранспорту

ВИСНОВКИ.....

Список використаних джерел.....

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний туризм досяг значного рівня розвитку завдяки використанню транспорту і переваг саме авіатранспорту.

Транспортна послуга є однією з головних складових туристичної діяльності і, відповідно, невід'ємною частиною турпродукту. Для перевезення туристів під час подорожі можуть бути використані різні види транспорту: повітряний, автомобільний, залізничний, водний. Кожен з них має певні особливості щодо умов використання в туристичних перевезеннях, що відбивається на організаційних умовах туру і, відповідно, на якості турпродукту.

Послуги перевезення присутні в складі будь-якого туристичного продукту. Перш за все, це перевезення туриста на далеку відстань по всьому маршруту туру, трансфер до місця тимчасового перебування - готелі, пансіонати, санаторії, а також транспортні послуги в дестинації, наприклад, екскурсійні. Слід зазначити, що надання транспортних послуг неналежної якості може зіпсувати враження від усього туру, викликати масу негативних відгуків і знизити конкурентоспроможність туристичного підприємства.

За таких умов організація і регулювання транспортних послуг в туристичній діяльності займає центральне місце в політиці не тільки держави, а й кожного туроператора. Від якості і зручності надання послуг перевезення залежить задоволеність туристів організацією всієї туристичної поїздки.

Поступове відновлення економіки країни сприяє значному зростанню попиту туристів на авіаперевезення. Ринок авіаційних пасажирських перевезень розвивається досить динамічно. Зростання показників діяльності вітчизняних авіапідприємств зумовлене розширенням маршрутної мережі, збільшенням інтенсивності польотів, оновленням парку повітряних суден, а також впровадженням заходів з підвищення безпеки польотів та покращенням якості обслуговування.

Метою випускної роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів організації авіатранспортних послуг в туристичній діяльності.

Реалізація поставленої мети здійснювалась шляхом вирішення наступних задач:

- охарактеризувати особливості здійснення транспортної діяльності в туризмі;
- розглянути правові основи регулювання перевезень туристів повітряним транспортом;
- оцінити сучасний стан аеропортів України;
- дослідити міжнародний досвід розвитку авіаційної інфраструктури;
- проаналізувати ринок авіаперевезень України;
- обґрунтувати пропозиції шляхів поліпшення інфраструктури повітряного транспорту України;
- запропонувати шляхи підвищення якості обслуговування пасажирів авіатранспорту.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів організації та регулювання транспортних послуг в туризмі. *Об'єктом* є процес транспортного обслуговування в туризмі.

У процесі дослідження були використані такі методи:

- спостереження та порівняння;
- аналогії;
- аналізу та синтезу;
- статистичного аналізу, групування та узагальнення даних;
- експертний.

Інформаційну базу дослідження складають закони України, наукові праці зарубіжних та вітчизняних вчених з економіки транспорту, транспортного обслуговування в туризмі, державна статистична звітність, аналітичні дані.

Практична значущість отриманих результатів полягає в узагальненні науково-теоретичних підходів і розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення організації авіаційних перевезень в туристичній діяльності.

Окремі результати випускної роботи містяться в матеріалах студентської конференції:

Дудка Е. І. Організаційно-економічні особливості надання транспортних послуг туристам / Е. І. Дудка // Туристичний та готельно-ресторанний: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 269 - 272.

ВИСНОВКИ

Переміщення є найбільш характерною рисою туризму, а транспорт, що забезпечує це переміщення, є найважливішою галуззю, яка надає послуги туристичного типу. Без транспорту немає туризму, якщо не говорити про піші екскурсії і походи, обмежених як числом туристів, так і відстанню.

Значення повітряних сполучень в туризмі зростала зі збільшенням провізної здатності літаків, підвищення комфорту, скорочення часу польоту. Найбільша кількість туристів, особливо подорожуючих на далекі відстані, користуються послугами авіації.

Таким чином, за результатами аналізу літературних джерел, аналітичної та статистичної інформації, власних спостережень можна зробити наступні висновки:

1. При вивченні туристичної діяльності дуже важливо визначити її взаємовідносини з індустрією транспорту. Транспорт і туризм дуже тісно пов'язані між собою. Розвиток транспорту стимулює розвиток туризму, в результаті налагоджується взаємовигідне економічне співробітництво. Комплекс різних видів транспорту, що знаходиться в залежності і взаємодії при виконанні перевезень, називають транспортною системою. До складу транспортної системи України входять такі основні види транспорту: наземний, водний, повітряний. В даній роботі ми зупиняємо увагу саме на авіаційному транспорті.

2. Одним з перших правових документів в галузі міжнародної цивільної авіації є Варшавська Конвенція «Угода для уніфікації основних правил міжнародних повітряних перевезень». Та на сьогоднішній день кожна компанія самостійно визначає правила перевезення, які повинні відповідати національному законодавству країн по маршруту польоту.

3. Популярність авіаперевезень серед туристів зростає з кожним роком. Це пояснюється тим, що авіація найшвидший і зручний вид транспорту при перевезеннях на далекі відстані; сервіс на авіарейсах в даний час задовольняє потреби туристів; авіаційні компанії, маючи міжнародні мережі бронювання,

виплачують турфірмам комісійні, тим самим мотивуючи їх до спільної роботи. Наявність різноманітних класів обслуговування і гнучка тарифна система, розрахована на споживачів з різним рівнем доходів, комфортабельність подорожі, швидкість, високий сервіс призводять до того, що авіаційний транспорт є одним з найпопулярніших в даний час. Крім того, турфірма має при роботі з авіакомпаніями можливість вибору взаємовигідного способу спільної діяльності (жорсткий блок місць, м'який блок місць, чартерні програми і т.д.), що також сприяє їх додаткової мотивації для співпраці з авіакомпаніями. Майже всі авіакомпанії світу (різний тільки рівень доступу) представлені в глобальних комп'ютерних системах (Avadeus, Sabre, Worldspan і ін.), Що спрощує бронювання авіаквитків для турфірм і дозволяє задовольнити навіть складні запити клієнтів за лічені хвилини.

4. В даний час ринок авіаперевезень України відновлюється після кризи у 2014-2015 роках. Вже у 2016-2017 роках фіксуються високі темпи зростання на українському ринку пасажирських авіаперевезень. Доходи авіакомпаній України та аеропортів збільшуються. Однак, в Україні поки що немає досвіду ефективного управління неавіаційними доходами. В зв'язку з цим необхідно запровадити комплексну стратегію управління неавіаційними доходами аеропортів України, тому що зростання пасажиропотоку в Україні приводить до підвищення попиту на послуги в аеропортах, такі, як оренда площ, послуги готелів, розваги для транзитних пасажирів, поштові та логістичні послуги тощо. У цьому питанні буде актуальною також розробка мобільних, онлайн-сервісів аеропортів для монетизації неавіаційних доходів.

5. У випускній роботі були обґрунтовані основні напрями поліпшення авіатранспортної інфраструктури України. Основними стратегічними напрямами розвитку авіаційного транспорту та використання у туристичній діяльності є реалізація стратегії розвитку авіаційної галузі України до 2030 року; стимулювання залучення приватного капіталу до управління аеропортами на засадах державно-приватно партнерства; реконструкція аеропортів України; підвищення якості послуг, що надаються в аеропортах.

6. Для підвищення якості обслуговування в аеропортах у роботі було запропоновано методику оцінки якості послуг за допомогою визначення інтегрального показника якості аеропортових послуг, який залежить від багатьох факторів, серед яких рівень інформаційного забезпечення аеропорту, показники інтернет-забезпеченості та транспортної доступності аеропорту, комфорт в кімнатах відпочинку та кімнатах матері та дитини, рівень обслуговування туристів з обмеженими можливостями. Також було проведено опитування серед туристів, що скористалися послугами аеропортів «Бориспіль», «Одеса» та «Львів». На основі проведеного опитування було розраховано запропонований інтегральний показник якості аеропортових послуг, який в аеропорті «Бориспіль» дорівнює 0,924, в аеропорті «Одеса» - 0,875 та в аеропорті «Львів» - 0,805. Таким чином, можна зробити висновок, що найбільш високий рівень якості послуг та рівень обслуговування туристів має місце у аеропорті «Бориспіль». Аеропорт «Одеса» та «Львів» поступаються якістю надання послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Дурович А.П. Просування туристського продукту на ринок: Навчальний посібник. - Мн.: БГЕУ, 1999.
2. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник / Н. Є. Кудла. – К. : Знання, 2012. - 343 с. 32.
3. Кусков А. С. Менеджмент транспортных услуг: туризм : учебное пособие А. С. Кусков, О. В. Понукалина. – М. : Рконсульт, 2004. – 448 с.
4. Кушнірчук В.Г., Петров В.І., Зеркалов Д.В. Перевезення вантажів залізничного транспорту. Довідник. – К. Основа, 2001р. – 512 с.
5. Майборода Ю. Туристические перевозки: надежно и безопасно / Ю. Майборода // Украинский туризм. – 2009. – № 4.
6. Мальська М. П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 248 с.
7. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-е вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, В. В. Худо. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
8. Биржаков М.Б., Казаков Н.П. Безпека в туризмі: Навчальний посібник. - СПб, 1999.
9. Биржаков М.Б. Індустрія туризму: Перевезення. - СПб.: Видавничий дім В«ГердаВ», 2001.
10. Будко, В.А. Ситников Транспортне обслуговування туризму. Навчальний посібник для студентів вузів М.: Вид-во "БерезеньВ» 2006
11. Воскресенський В.Ю. Міжнародний туризм. Навчальний посібник. - М.: ЮНІТІ_ДАНА, 2006.
12. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк.
13. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 244 с. 23.

14. Герасименко В. Г. Організація транспортних подорожей та перевезень : навчальний посібник / В. Г. Герасименко, А. В. Замкова. – Х. : Бурун Книга, 2011. – 135 с. 24.
15. Грачева О. Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учебное пособие / О. Ю. Грачева, Ю. А. Маркова. – М.: Дашков и К, 2008. – 276 с. 25.
16. Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 304 с. 26.
17. Гуляев В.Г. Організація туристських перевезень: Навчальний посібник. - М.: Фінанси і статистика, 2001.
18. Гуляев В.Г. Організація туристської діяльності: Навчальний посібник. - М.: Нолидж, 1996.
19. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<http://www.ukrstat.gov.ua/>
20. Дурович А.П. Просування туристського продукту на ринок: Навчальний посібник. - Мн.: БГЕУ, 1999.
21. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: навчальний посібник / Л. П. Дядечко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с. 27.
22. Зверяков М. И. / Особенности разработки стратегии экономического и социального развития региона (на примере Одесской области) / М. И. Зверяков, А. И. Ковалев, Н. Сментына // Экономист : украинский журнал. – 2012.
23. Про автомобільний транспорт : Закон України від 5 травня 2001 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 83.
24. Про транспорт : Закон України від 10 листопада 1994 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 51.
25. Давиденко І.В. Сучасні напрями стратегічного управління туристичним підприємством // Економічні студії. Науково-практичний журнал. – Львів: Львівська економічна фундація, 2017.- №2 (15) – С. 23-27.

26. Герасименко В. Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та інші]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
27. Давиденко І.В. Сучасний стан реалізації круїзного потенціалу міста Одеси // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». – Ужгород: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – Випуск 14. - Частина 1. – С. 79 – 83.
28. <https://news.finance.ua/ua/news/-/382262/bytva-za-povitrya-ukrayinski-aviakompaniyi-boryutsya-za-poloty-v-aziyu>
29. Пузакова Е.П. Международные экономические отношения. – Ростов-на-Дону: Изд. центр «МарТ», 2004. – 442 с.
30. Романків І.Я. Розвиток ринку послуг в Україні // Фінанси України. - 2005. – № 11. – с. 38–45.
31. Румянцев А.П., Коваленко Ю.О. Міжнародна торгівля послугами. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 109 с.
32. Савченко А.Г., Пухтаєвич Г.О., Тітьонко О.М. Макроекономіка. – К.: Либідь, 1999. – 288 с.
33. Дудка Е.І. Організаційно-економічні особливості надання транспортних послуг туристам / Е. І. Дудка // Туристичний та готельно-ресторанний: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 269 - 272.