

**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 магістерською програмою професійного спрямування
«Економіка та організація туристичної діяльності»
за темою «Розробка стратегії диверсифікації послуг туристичного
підприємства ТОВ "Вилкове-Пелікан-Тур".

Виконавець

студент **58 групи, ФМЕ**

Александрочкіна Поліна Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

канд. екон. наук, доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов Сергій Георгійович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми обумовлена тим, що в сучасних умовах успішне функціонування будь-якого підприємства не можливе без впровадження стратегії. Використання саме стратегії диверсифікації на туристичних підприємствах зазвичай має позитивні результати.

Дослідженням проблем використання стратегії диверсифікації на туристичних підприємствах присвячені праці: Антонюк К., Вітковський О. С., Гоцелюк А., Герасименко В., Давиденко І. В., Дишлюк Н., Нездоймінова С. Г., Ткачук В., Цибух В., С.М. Попова, Н.І. Степаненко, М.Й. Хорунжий та ін.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка основних напрямів стратегії диверсифікації послуг на туристичному підприємстві.

Для досягнення поставленої мети були визначені наступні **завдання**:

- визначити науково-теоретичні основи розробки стратегії диверсифікації послуг туристичного підприємства;
- визначити поняття та види стратегії диверсифікації послуг;
- проаналізувати наукові підходи щодо диверсифікація бізнесу на туристичних підприємствах;
- оцінити економічну діяльність туристичного оператора «Вилкове-Пелікан-Тур»;
- проаналізувати структуру доходів та продажу послуг підприємства;
- визначити стан конкурентоспроможності підприємства;
- провести обґрунтування основних напрямів стратегії диверсифікації послуг туристичного підприємства «Вилкове-Пелікан-Тур»;
- сформулювати заходи щодо просування послуг туристичного підприємства в Інтернет мережі;
- провести оцінювання ефективності запропонованих маркетингових заходів.

Об'єкт дослідження — процеси розробки стратегії диверсифікації на туристичному підприємстві «Вилкове-Пелікан-Тур».

Предмет дослідження — сукупність науково-теоретичних, методологічних і практичних аспектів формування стратегії диверсифікації туристичних послуг.

Методи дослідження. Методологічною основою кваліфікаційної роботи є науково-теоретичні положення щодо формування стратегії диверсифікації туристичних послуг.

При здійсненні даного дослідження були використані методи теоретичного узагальнення, системного та статистичного аналізу, прийоми порівняльного аналізу, методи прогнозування. Робота здійснена з використанням офісного пакету MS Office - Microsoft Excel.

Інформаційною базою дослідження є звіти ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур», Закони України та інші нормативно-правові документи, монографічна та наукова література, данні державної статистики, Інтернет-джерела.

Практичне значення результатів, які одержані в результаті виконання кваліфікаційної роботи полягають у можливості використання їх керівництвом ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур» для формування стратегії диверсифікації.

Публікації та апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були представлено у публікаціях на II студентської науково-практичній конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» у м. Одеса 11 квітня 2018 р., III Міжнародній науково-практичній конференції «Управління проектами: проектний підхід в сучасному менеджменті» 11-12 жовтня 2018 року, м. Одеса, у науковій статті «Державно-приватне партнерство як вектор розвитку регіонального туризму» електронного фахового видання «Економіка та суспільство», випуск № 18, 2018 р.

Структура й обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків. Повний обсяг роботи складає 89 сторінок, у тому числі 18 таблиць та 14 рисунків, список використаних джерел із 63 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Науково-теоретичні основи розробки стратегії диверсифікації послуг туристичного підприємства»** розглянуто теоретичне підґрунтя розробки стратегії диверсифікації послуг підприємства. Проаналізоване поняття та види стратегії диверсифікації послуг. Визначено наукові підходи щодо диверсифікація бізнесу на туристичних підприємствах. Виокремлено 3 способу диверсифікації виробничої діяльності туристичного оператора.

У другому розділі **«Аналіз фінансово-організаційної діяльності підприємства «Вілково-Пелікан-Тур»** було проаналізовано фінансовий стан туристичного оператора, його організаційну структуру. Досліджено структуру доходу та продажу послуг підприємства. Розглянуто склад та динаміку: фонду заробітної плати, прибутку, витрат, продажів, виручки. Було проведено аналіз динаміки фінансових результатів від реалізації туристичних послуг оператора, складу, структури і динаміки господарських засобів та джерел формування господарських засобів. Проведено діагностику конкурентоспроможності туристичного підприємства за допомогою таких методів оцінки: PEST-аналіз, профіль конкурентів, багатокутник конкурентоспроможності, SWOT-аналіз.

У третьому розділі **«Розробка стратегії диверсифікації послуг туристичного підприємства «Вилкове-Пелікан-Тур»** розглянуто напрями формування стратегії диверсифікації діяльності туристичного оператора. Обґрунтовано основні напрями стратегії диверсифікації. Розроблено заходи щодо просування послуг туристичного підприємства в Інтернет мережі. Запропоновано оцінка ефективності маркетингових заходів, за допомогою розробки алгоритму формування маркетингової стратегії туристичного підприємства «Вилкове-Пелікан-Тур».

ВИСНОВКИ

Результати проведених в роботі досліджень вказують, що розробка нових напрямів туристичних маршрутів та послуг їх забезпечення є одним з видів диверсифікації господарської діяльності і може бути реалізовано на засадах маркетингових підходів.

1. У роботі доведено, що для успішного функціонування підприємства необхідне здійснювати заходи стратегічного управління. Зараз цей вид управління є найважливішим фактором для здобуття більш конкурентних переваг підприємства на ринку серед інших учасників.

2. Виявлено, що для розвитку підприємницької діяльності в сфері туризму, в більшості випадків характерна висока ступінь конкуренції. Крім того, через призму взаємовідносин між підприємцями туристичного бізнесу найбільш швидко і чітко проявляються зміни, що відбуваються на ринку, так як саме суперництво є основним двигуном ринкових процесів.

3. У роботі визначено, що такий стратегічний вектор як диверсифікація послуг буде ефективним, коли на підприємстві здійснюються маркетингові дослідження, аналізуються економічні ризики. Результатом цього є отримання конкурентоспроможності, економічної безпеки. Зміни потреб ринку, зменшення або неотримання прибутку від основного виробництва, неповне використання ресурсів, зростання конкуренції можуть спонукати підприємства до розробки стратегії диверсифікації. Від диверсифікації послуг туристичні підприємства можуть отримувати ряд переваг, постійно отримувати доходи, адаптуватись до потреб ринку, зменшувати ризики, використовувати наявні резерви.

4. Проаналізовано стан фінансово-господарської діяльності туристичного оператора «Вилкове-Пелікан-Тур». Результат аналізу показав, що підприємство є рентабельним, тобто покриває свої витрати. Коефіцієнт автономії свідчить, що у 2015 році 98% джерел формування активів займав власний капітал, у 2016 – 100%, а у 2017 – 99%. Коефіцієнт маневреності власного капіталу показує, що

у 2015 році 35% власного капіталу займали власні обігові кошти, у 2016 році показник знизився до 33%, а на 2017 рік вже склав 35 %.

5. Проведено аналіз структури доходу та продажу послуг на підприємстві, що аналізується. Слід відмітити, що структурі виручки більшу частину складає внутрішній туризм, це є результатом того, що основною діяльністю оператора є організація турів в м. Вилкове і обслуговування туристів там. В структурі продажів переважають тури вихідного дня, і складають в 2017 році — 75 %. В структурі витрат, більшу частину становлять витрати на заробітну плату — 61 %.

6. Було проведено діагностику конкурентоспроможності підприємства «Вилково-Пелікан-Тур» за допомогою таких методів, як PEST-аналіз, профіль конкурентів, багатокутник конкурентоспроможності, SWOT-аналіз. дослідження конкурентоспроможності серед найближчих конкурентів, зокрема туристичних підприємств «Ганеж», «Вилково-Тур», «Веселка». Аналіз показав, що туристичний оператор «Вилкове-Пелікан-Тур» потребує диверсифікації своєї туристичної діяльності та ринкової пропозиції, а також підвищення своїх позицій в конкурентному середовищі на туристичному ринку м. Одеси. За результатами PEST – аналізу можна зроблено висновок щодо готовності підприємства реагувати на поточні і прогнозовані фактори зовнішнього середовища. Підприємству необхідно поліпшити і закріпити свої конкурентні позиції шляхом розвитку асортименту туристичних послуг, що пропонуються оператором та підвищенням якості обслуговування туристів.

7. Основними напрямками стратегії диверсифікації послуг туристичного підприємства «Вилкове-Пелікан-Тур» пропонуються такі. По-перше, це удосконалення рекламної політики, створення відділу маркетингу, який забезпечить активізацію рекламної діяльності. По-друге, це розширення пропозицій оператора, зокрема створення нового туристичного напрямку — навчальний туризм та створення нових туристичних пропозицій для корпоративних клієнтів.

8. Серед заходів, які необхідно застосовувати для просування послуг туристичного оператора в Інтернет мережі слід виокремити оновлення існуючого Web-сайту компанії та активний розвиток аккаунтів в соціальних мережах FACEBOOK та INSTAGRAM, а також розробка і впровадження банерної реклами. Важливим заходом є проведення інфо-турів для партнерів оператора.

9. Запропоновано алгоритм формування маркетингової стратегії туристичного підприємства. Обґрунтовано політику диференціації цін та вибору цінової стратегії підприємства. Впровадження запропонованих маркетингових заходів позитивно відобразиться на збільшенні виручки від реалізації туристичних послуг на 20%, порівняно з 2017 роком та складе 475,8 тис. грн.

АНОТАЦІЯ

Александрочкіна П. О. «Розробка стратегії диверсифікації послуг туристичного підприємства ТОВ "Вилкове-Пелікан-Тур"»,
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 242 «Туризм» за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка та організація туристичної діяльності»,
Одеський національний економічний
університет м. Одеса, 2018.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процеси розробки стратегії диверсифікації на туристичному підприємстві «Вилкове-Пелікан-Тур».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти стратегії диверсифікації послуг туристичного підприємства. Розглянуто поняття та види стратегії диверсифікації послуг. Виокремлено наукові підходи щодо диверсифікації бізнесу на туристичних підприємствах. Надано загальну характеристику туристичного оператора ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур». Проаналізовано фінансово-господарську діяльність ТОВ «Вилкове-Пелікан-Тур», структуру доходу та продажу послуг на підприємстві. Проведено діагностику конкурентоспроможності підприємства методами: PEST-аналізу, SWOT-аналізу та визначено конкурентні переваги. Запропоновано заходи формування стратегії диверсифікації послуг щодо зменшення впливу фактору сезонності на діяльність оператора. Рекомендовано напрями розробки нового туристичного продукту освітнього туризму та запропоновано заходи щодо підвищення ефективності рекламної політики на туристичному підприємстві. Проведено обґрунтування економічної доцільності запропонованих заходів.

Ключові слова: стратегія диверсифікації туристичних послуг, туристичний оператор, підприємство, туристичний продукт, конкурентоспроможність, цінова політика маркетингу.

ANNOTATION

Aleksandrochkina P.O. "Development of the strategy of diversifying the services of the tourist enterprise" Vilkovo-Pelican-Tour "Ltd."

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 242 "Tourism" under the master's program «Economics and organization of tourism activity». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2018.

Master's qualification work consists of three sections. The object of the study is the development of a diversification strategy at the Vilkovo-Pelican-Tour tourist enterprise.

The theoretical aspects of the strategy of diversification of tourist enterprise services are considered in the paper. Concepts and types of services diversification strategy are considered. The scientific approaches to diversification of business at tourist enterprises are singled out. The general description of the tourist operator "Vilkov-Pelican-Tour" Ltd. is given. The financial-economic activity of "Vilkov-Pelican-Tur" Ltd., the structure of income and sales of services at the enterprise is analyzed. The diagnostics of enterprise competitiveness are carried out by methods: PEST- analysis, SWOT-analysis and competitive advantages. The measures of formation of the strategy of diversification of services for reducing the influence of seasonal factors on the activity of the operator are proposed. The directions of development of a new tourism product of educational tourism are recommended, and measures are proposed to increase the effectiveness of advertising policies at a tourist enterprise. The substantiation of the economic expediency of the proposed measures has been carried out.

Keywords: strategy of diversification of tourist services, tourist operator, enterprise, tourist product, competitiveness, price policy of marketing.