

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту Завідувач
кафедри

_____ Герасименко В.Г.
— __||_____ 2017 р.

ВИПУСКНА РОБОТА на здобуття
освітнього ступеня бакалавра зі
спеціальності 242 «Туризм»

за темою:

Послуги авіаперевезень в туристичній галузі
(на прикладі ТОВ «Селезньов Тур»)

Виконавець студент центру заочної
форми навчання

Сербул Наталя Володимирівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник
старший викладач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу _____
(науковий ступінь, вчене звання)

Бедрадінa Ганна Костянтинівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку 5 пасажирських авіаційних перевезень в Україні.....	
1.1. Структура та особливості організації міжнародних авіаперевезень	5
1.2. Ключові проблеми ринку авіаційних перевезень в Україні.....	9
1.3. Співпраця туристичних підприємств та авіакомпаній....	13
РОЗДІЛ 2. Аналіз роботи відділу авіаперевезень у складі туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур».	25
2.1. Організаційно-економічна характеристика туристичного підприємства «Селезньов Тур»	25
2.2. Фактори впливу на обсяг продажів авіаперевезень...туристичних підприємств.....	41
2.3. Основні засади роботи відділу авіаперевезень у складі туристичного підприємства	48
.	52
РОЗДІЛ 3. Шляхи вдосконалення роботи авіа відділу у складі туристичного підприємства.	59
3.1. Рекомендації щодо поліпшення роботи авіа відділу туристичного підприємства.....	59
3.2. Економічний ефект від впровадження запропонованих заходів щодо вдосконалення роботи авіа відділу	66
туристичного підприємства.	71
ВИСНОВКИ.....	76

Список використаних джерел.....	78
---------------------------------	----

Додатки.....	80 3
--------------	------

Вступ

Актуальність теми. Авіаційний транспорт – один із наймолодших видів сполучення. Його перевагами є швидкість, цілорічність функціонування та широка географія можливих перевезень. Авіатранспортом здійснюють переважну більшість трансконтинентальних пасажирських перевезень та перевезень товарів із невеликим строком зберігання на значні відстані. Нажаль, є і певні недоліки авіаційного транспорту, це безумовно велика собівартість, а також залежність від природних умов.

Авіаційний транспорт на сьогоднішній день продовжує динамічно розвиватися і з кожним роком займати все міцніші позиції в загальносвітової транспортній системі. Високі темпи росту популярності обумовлюються постійним розширенням географії подорожей та стійкою тенденцією скорочення термінів поїздок на користь їх частоти. Крім того, у міру збільшення рівня якості надання послуг авіаперевезень, все зростаючу популярність набуває туризм із використанням авіаційного транспорту. Збільшується частка короткострокових турів на далекі відстані, що пов'язано з розвитком таких видів туризму, як шоп-тури і бізнес-тури, де визначальним фактором є швидкість доставки.

На сьогоднішній день, згідно зі статистикою, темпи зростання популярності авіатранспорту в сфері туристичного обслуговування вище, ніж автотранспорту, що обумовлюється все більшим розширенням географії подорожей та стійкою тенденцією до скорочення термінів подорожі на користь їх частоти (зростання короткострокових турів на далекі відстані).

Тенденція розвитку авіап перевезень у світі, діяльність крупних як іноземних, так і національних авіап перевізників, діяльність туристичних операторів, які все частіше комплектують тури різноманітними перельотами та пропонують продаж авіаквитків, як окрему послугу, саме актуальність цих питань, недостатність теоретичної розробки і практичного використання обумовили вибір теми і цільову спрямованість дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є вивчення роботи авіа відділу у складі туристичного підприємства - оператора та специфічних особливостей продажі авіап перевезень, які істотно впливають на дохід та конкурентну позицію туристичного підприємства на ринку туристичних послуг.

Для досягнення поставленої мети вирішуються наступні завдання:

- провести аналіз монографій, навчальних і методичних посібників, періодичних видань, інтернет-сайтів з проблематики дослідження;
- здійснити аналіз пропозицій стосовно пасажирських перевезень на туристичному ринку України;
- провести дослідження роботи авіа відділку у складі туристичного підприємства та його вплив на діяльність підприємства в цілому;
- надати пропозиції та запропонувати заходи щодо удосконалення роботи авіа відділку у складі туристичного підприємства;
- запропонувати шляхи підвищення конкурентних переваг туристичного підприємства за рахунок прийняття управлінських рішень стосовно роботи авіа відділку.

Об'єктом дослідження є діяльність туристичного підприємства з надання послуг продажу тур пакетів з використанням авіа транспорту та авіаквитків в місті Одеса – ТОВ «Селезньов Тур».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів аналізу роботи авіа відділку у складі туристичного підприємства оператора та її вплив на роботу туристичного підприємства в цілому.

Методологічною основою є сукупність принципів, загальнонаукових і спеціальних методів та прийомів досліджень, використання яких зумовлено метою та завданнями. Методи дослідження, що використовуються в роботі – методи теоретичного узагальнення, методи економічного аналізу та порівняння, SWOT-аналіз. Для проведення стратегічного аналізу підприємства були використані дані за п'ять років. З метою спрощення оброблення даних та аналізу інформації використовувалися комп'ютерні програми: Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, зокрема майстер діаграм..

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти України, наукові праці вітчизняних, закордонних дослідників і досвідчених практиків з проблеми співпраці авіакомпаній та туристичних підприємств: Афанасьєва В.Г., Бедрадіної Г.К., Галасюк С.С., Герасименко В.Г., Горяшко А.М., Дядечко Л.П., Ільєнкової С.Д., Кабушкіна М.І., Карсекіна В.І., Качанова В.С., Кочерги О.І., Кузнецової Н.М., Ф. Котлера, Нейздомінова С.Г., Д. Мейкенза, Панова В.П., Смирнова І.Г. та ін., офіційні дані Державної служби статистики України, інтернет-сайти туроператорів, а також результати особистих досліджень.

Практичне значення випускної роботи полягає в можливості використання висновків і рекомендацій на підприємствах-туроператорах, що здійснюють надання послуг з продажу авіаквитків

Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

ИТОГО:	422 400 грн
---------------	-------------

Зрештою, запропоновані заходи підвищення ефективності роботи відділу авіап перевезень на підприємстві - туроператорі ТОВ «Селезньов Тур» при сприятливих умовах покликані збільшити дохід від наданих послуг на 422400грн. на рік. Це можливо здебільшого за рахунок збільшення посередницьких відділів продажу, кооперації з підприємствами міста Одеси, співпраці з крyїнговими компаніями та за рахунок виконання бонусних програм від авіакомпаній.

Висновки

Вивчення широкого кола питань стосовно послуги авіап перевезень у складі туроператорської діяльності ТОВ «Селезньов Тур», таких як ліцензійні умови роботи акредитованих ІАТА авіавідділів, програмне забезпечення в аспекті он-лайн бронювання авіаквитків, програми лояльності, що надаються пасажирам від авіакомпаній, бонусні програми співпраці агентств з продажу авіаквитків та авіакомпаній, статистичні дані по авіап перевезенням на Україні, статистичні дані обсягу продажів на підприємстві, система оподаткування авіа відділів у складі компаній - туроператорів та багато інших, дали змогу систематизувати отриману інформацію в одній роботі, завдяки чому склалося цілісне бачення принципів роботи авіа відділу у складі підприємств-туроператорів.

Надана інформація від Державіаадміністрації дала змогу зробити висновки щодо стану, в якому знаходяться авіап перевезення на Україні, та деякі застереження стосовно подальшого розвитку авіаційної галузі у нашій

державі, що суттєво вплинуло на підхід до пропонування заходів підвищення ефективності роботи авіавідділу на підприємстві.

Завдяки використанню результатів досліджень, які проводились стосовно роботи з окремими авіакомпаніями, були запропоновані заходи щодо підвищення конкурентоздатності ТОВ «Селезньов Тур» серед найближчих конкурентів в аспекті бронювання авіаквитків – ТОВ «Акваша Люфтвагза Сіті Центр» та ТОВ «Жара».

Окрема увага приділялась принципам бронювання місць та авіаквитків через системи бронювання, описувалися умови підписання договорів з авіакомпаніями на квоту місць на регулярних авіалініях, розглядалось питання про агентську угоду та діяльність туристичної підприємства як агентства з продажу авіаквитків для своїх туристів. Коротко були описані принципи фрахтування бортів туроператорами та організація чартерних авіарейсів під туристичні авіап перевезення.

Проведений аналіз діяльності підприємства ТОВ «Селезньов Тур» показав, що кадровий потенціал та наявна матеріально-технічна база дозволяють якісно надавати послуги з продажу авіап перевезень, адже даний туроператор являє собою підприємство з відмінно налагодженими процесами роботи.

Співставлення проаналізованих авіакомпаній дозволяє зробити висновок, що для підприємства-туроператора ТОВ «Селезньов Тур» найбільш прийнятними є умови співпраці із наступними авіакомпаніями: «Турецькі авіалінії», «Міжнародні авіалінії України» та «ЛОТ». Проведений SWOT аналіз та аналіз сильних і слабких сторін ТОВ «Селезньов Тур» показав, що найбільш дієвими для підприємства та найбільш легко реалізує-миє є заходи з розширення агентської мережі, заходи зі отримання додаткових угод з авіа компаніями стосовно встановлення пультив прямих продажів, заходи відносно роботи із корпоративними клієнтами та кооперація

з крьюінговими компаніями. Проведені економічні розрахунки показали доцільність виконання зазначених заходів. Загальний прогнозований економічний ефект складає 422400 грн. на рік.

Список використаних джерел

1. Авіакомпанії світу за кількістю перевезень пасажирів – режим доступу: <https://www.5.ua/svit/top10-krashchychk-aviapereviznykiv-svitu-khtoocholyv-reitynh-148443.html>

2. Державіаадміністрація - Підсумки діяльності авіаційної галузі України за 2017 рік – режим доступу:
<http://www.avia.gov.ua/uploads/documents/9458.pdf>

3. Авіаперевезення б'ють рекорди: чому це добре для пасажирів – режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/publications/2018/02/8/633878/>

4. Star Alliance, - режим доступу:
uk.wikipedia.org/wiki/Star_Alliance

5. Навчальний посібник «Логістика туризму» І.Г Смирнов. Електронний ресурс, режим доступу:
http://pidruchniki.com/1834071941456/logistika/logistika_povitryanogo_transportu_turizmi

6. Гражданское самолетостроение в начале XXI столетия : деятельность ведущих мировых производителей / Г. А. Кривов, В. А.

Матвиенко, А. А. Щербак, Т. Н. Щередина. - К. : КИТ, 2008. - 168 с.,
История отечественной гражданской авиации ; под ред. И.А. Филатова. - М.
: Воздушный транспорт, 1996. - 584 с., Шапошников В.Н. Очерк развития
гражданского воздушного флота СССР за 40 лет (1923-1963) / В. Н.
Шапошников ; ГУ ГВФ, Полит.
Упр-е ГВФ. - М. :Редиздат Аэрофлота, 1962. - 164 с., Горяшко А.М.
Гражданская авиация Украины / А. М. Горяшко ; под ред. А.Ф.Аксенова. - К.
: Техніка, 1982. - 144 с.

7. Афанасьев В.Г. Организация загранработы на воздушном
транспорте.
- М.: МГТУ ГА, 2002.

8.Членство в IATA. – режим
доступу:[https://www.iata.org/about/worldwide/europe/ukraine/Documents/mincrit
eria-reso-818g-ru.pdf](https://www.iata.org/about/worldwide/europe/ukraine/Documents/mincriteria-reso-818g-ru.pdf)

9.Туристичний бізнес: теорія та практика. Мальська М.П. 2007р.–Режим
доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-11/ua/chapter-820/>

10. Кендюхов О.В. Время - экономический ресурс / Бизнес. - 2011. - №47
(982). - с.12.

11.Довідник керівника агентства з продажу авіаперевезень. - Одеса:
ПЛАСКЕ ЗАТ, 2007. – 288 с., іл.

12. Устав ТОВ «Селезньов Тур» - режим доступу:
<http://www.svstour.com;>

13. Розподіл в'їзних (іноземних) туристів. – режим доступа: 1-
туризм, фінансовий звіт суб'єкта малого підприємства.

14. Основні види турів. – режим доступу:
<http://infotour.in.ua/artemova7.htm> - Новик В.С.
Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2012. - Економічні
науки. - Випуск III (47). – режим доступа: http://tourlib.net/statti_ukr/novyk.htm

15. Розподіл туристів за метою подорожі у 2015-2017 р.р. – режим доступу: 1-туризм, 1-м, 2-м фінансовий звіт суб'єкта малого підприємства.

16. Організація структури підприємства. – режим доступу:
<http://bibliograph.com.ua/biznes-29/10.htm>

17. Менеджмент туризму- Обслуговування туристів на авіаційному транспорті – режим доступу: <http://library.if.ua/book/38/2542.html> Договірні відносини при здійсненні туристичної діяльності, Варіанти угод між туроператором та авіакомпанією – режим доступу:
http://tourlib.net/books_ukr/vt3-4-2.htm

18. Інформація щодо компанії «Турецькі авіалінії» - режим доступу:
uk.wikipedia.org/wiki/Turkish_Airlines

19. Маркетинг (2006) - МАРКЕТИНГОВА ПОЛІТИКА РОЗПОДІЛУ –
режим доступу: <http://library.if.ua/book/56/4022.html>

20. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу – Показники прибутку та рентабельності підприємств туристичного бізнесу – режим доступу:
http://tourlib.net/books_ukr/dyadechko112.htm

21. Покропивний С.Ф. Економіка підприємства. – К: КНЕУ, 2005.– 517 с. **22.** Жулега И.А. Методология анали за фінансового состояния предприятия. : монографія – СПб.: ГУАП, 2006. – 235 с.