

# ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, МАРКЕТИНГУ І ТУРИЗМУ

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: «Управління розвитком туристичного підприємства

(на матеріалах ТОВ «АРТревел.кв»)»

«Development management of the tourist enterprise

(on the materials of LLC «ARTravel.kv»)»

Виконала: здобувач другого (магістерського)

рівня вищої освіти групи 6ТУР

спеціальності 242 «Туризм»

(шифр і назва спеціальності)

освітньо-професійної програми:

«Туризм»

Амбросова С.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник Воскресенська О.Є.

(прізвище та ініціали)

Хмельницький 2024 рік

# ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальності 242 «Туризм»

Освітньо-професійна програма «Туризм»

## ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри, к.е.н., доцент

Руслан НАБОКА

« 05 » 10 2023 р.

## ЗАВДАННЯ

### НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

Амбросовій Софії Сергіївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Управління розвитком туристичного підприємства (на матеріалах ТОВ «АРТревел.кc»)»

Керівник роботи Воскресенська Олена Євгеніївна, к.е.н., доцент (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «04» жовтня 2023 р. № 531-с.

2. Строк подання студенткою роботи 25 січня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи планові та звітні дані щодо діяльності ТОВ «АРТревел.кc» за період 2020 -2023 рр

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Вступ

1. Теоретичні аспекти управління підприємством

2. Аналіз та оцінювання стану ефективності діяльності ТОВ «АРТревел.кc»

3. Шляхи удосконалення управління туристичного підприємства ТОВ «АРТревел.кc»

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

5. Наочний матеріал на 6 листах (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

Робота містить 8 рисунків та 15 таблиць

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
<i>Консультант з написання I-III розділів</i>	<i>Олена ВОСКРЕСЕНСЬКА, к.е.н., доцент</i>		
<i>Консультант з нормоконтролю</i>	<i>Олена БИЛИМ– док.філос.,ст. викладач</i>		

7. Дата видачі завдання 04 жовтня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Огляд літературних джерел з теми	05.10.2023 - 09.10.2023	виконано
2	Складання і затвердження плану роботи	10.10.2023 - 11.10.2023	виконано
3	Робота над теоретико-методичним розділом	12.10.2023 - 20.10.2023	виконано
4	Робота над дослідницько-аналітичним розділом	21.10.2023 - 05.11.2023	виконано
5	Робота над проектно-рекомендаційним розділом	06.11.2023 - 20.11.2023	виконано
6	Формулювання висновків за темою дослідження	21.11.2023 - 11.12.2023	виконано
7	Оформлення роботи	12.12.2023 - 10.01.2024	виконано
8	Надання роботи керівнику для перевірки та написання подання	11.01.2024 - 14.01.2024	виконано
9	Подання роботи для перевірки у КСПНП	15.01.2024	виконано
10	Захист роботи в ЕК	25.01.2024	

Здобувач \_\_\_\_\_ *Софія АМБРОСОВА*  
 (підпис) (прізвище та ініціали)  
 Керівник роботи \_\_\_\_\_ *Олена ВОСКРЕСЕНСЬКА*  
 (підпис) (прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

**Амбросова С.С. «Управління розвитком туристичного підприємства (на матеріалах ТОВ «АРТревел.кс»).**

Кваліфікаційна робота магістра присвячена визначенню основних термінів та понять процесі управління розвитком підприємств; знаходженню та систематизації основних методів підвищення рівня ефективності управління туристичним підприємством.

В рамках кваліфікаційної роботи проаналізовано сучасний стан та тенденції ринку туристичних послуг України; особливу увагу приділено розгляду внутрішнього ринку туризму України в умовах військового стану; надано характеристику діяльності досліджуваного підприємства; запропоновано заходи щодо удосконалення управління туристичним підприємством; здійснено оцінку ефективності запропонованих заходів.

*Ключові слова:* управління, управління підприємством, ринок туристичних послуг, ефективність управління, військовий стан.

## ANNOTATION

**Ambrosova S. S. Development management of the tourist enterprise (on the materials of LLC «ARTravel.ks»).**

The master's qualification work is devoted to the definition of the main terms and concepts of the process of managing the development of enterprises; finding and systematizing the main methods of increasing the level of efficiency of management of a tourist enterprise.

As part of the qualification work, the current state and trends of the tourist services market of Ukraine were analyzed; special attention is paid to the consideration of the domestic tourism market of Ukraine in the conditions of martial law; a description of the activity of the investigated enterprise is given; proposed measures to improve the management of the tourist enterprise; an assessment of the effectiveness of the proposed measures was carried out.

*Key words:* management, enterprise management, tourist services market, management efficiency, military status.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	6
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ</b>	8
1.1. Сутність управління підприємством	8
1.2. Особливості управління розвитком туристичних підприємств	15
1.3. Показники оцінки ефективності управління підприємством	22
Висновки до розділу 1	38
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНЮВАННЯ СТАНУ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «АРТРЕВЕЛ.КС»</b>	40
2.1. Сучасний стан та тенденції розвитку туристичного ринку України	40
2.2. Розвиток внутрішнього туризму України в умовах військового стану	47
2.3. Характеристика діяльності турагенства ТОВ «АРТревел.кс»	56
Висновки до розділу 2	63
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯМ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «АРТРЕВЕЛ.КС»</b>	65
3.1. Методи удосконалення управлінням туристичного підприємства ТОВ «АРТревел.кс»	65
3.2. Заходи щодо удосконалення управлінням туристичного підприємства ТОВ «АРТревел.кс»	67
3.3. Оцінка ефективності запропонованих заходів для ТОВ «АРТревел.кс»	84
Висновки до розділу 3	86
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b>	87
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	90

## ВСТУП

Упродовж кількох крайніх років туристична галузь України проходить надскладні випробування, і вивчення ситуації, що склалася, по суті, є однією з передумов відновлення галузі у майбутньому. Разом з тим, і для економіки, і для суспільства в цілому вже зараз дуже важливо зберегти хоча б якусь частину туристичного сектору з тим, аби з більшим успіхом цілковито відновити його після Перемоги. Не менш важливо, на наш погляд, також з урахуванням існуючих реалій, а також досвіду зарубіжних країн, які упродовж крайніх десятиліть пережили масштабні воєнні конфлікти, вже зараз почати працювати над розробленням заходів, спроможних забезпечити відновлення туристичної галузі по звершенню війни.

Дослідження стану, тенденцій, проблем та перспектив розвитку туристичної галузі держав та регіонів традиційно формують доволі велику частку наукових розвідок туристичного спрямування, і це не дивно, адже галузь невпинно розвивається, а тому такого роду дослідження на кожному етапі її генезису є актуальними та своєчасними. Чималий сегмент сучасних наукових студій присвячений дослідженню функціонування міжнародного туристичного ринку в умовах пандемії COVID-19 та війни росії проти України. Разом з тим, наукових публікацій, предметом дослідження яких були б аспекти функціонування туризму в Україні в умовах сьогоденних реалій, значно менше (Барвінок М., Байда Б., Гуржій Н. М., Доценко М. С., Кіш Г.В., Климська В, Роїк О., Чепурда Л.М. та ін.). Недостатня пропрацьованість проблеми фахівцями, таким чином, зумовила вибір теми кваліфікаційної роботи магістра.

В кваліфікаційній роботі магістра досліджується туристичне агентство ТОВ «АРТревел.кс», яке спеціалізується на продажі туристичного продукту, онлайн бронюванні турів, допомозі зі страхуванням, отримання шенгенської візи та консультацією щодо отримання заграничного паспорту.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження управлінської діяльності туристичного підприємства.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- розглянути сутність управління підприємством;
- охарактеризувати особливості управління розвитком туристичних підприємств;
- вивчити показники оцінки ефективності управління підприємством;
- дослідити стан та тенденції розвитку туристичного ринку України;
- визначити розвиток внутрішнього туризму України в умовах військового стану;
- проаналізувати діяльності турагенства ТОВ «АРТревел.кс»;
- розглянути методи удосконалення управління туристичного підприємства ТОВ «АРТревел.кс»
- запропонувати заходи щодо удосконалення управління туристичного підприємства ТОВ «АРТревел.кс»;
- провести оцінку ефективності запропонованих заходів для ТОВ «АРТревел.кс».

Об'єктом дипломної роботи є дослідження діяльності ТОВ «АРТревел.кс».

Предметом дослідження є теоретичні та методичні аспекти оцінки ефективності діяльності досліджуваного підприємства.

Для вирішення поставлених завдань були використані наступні методи:

- теоретичні: класифікація науково-психологічних джерел інформації, синтез, аналіз, систематизація, зіставлення, які допомогли систематизувати та узагальнити погляди вчених на проблему, яка досліджується;
- методи математичної обробки результатів дослідження: обробка даних та їх результатів здійснювалась за допомогою електронних таблиць MS Excel.

Зміст роботи викладено на 96 сторінках, в т.ч. 15 таблиць, 8 рисунків, 42 використаних джерела.